

Analisis Kepuasan Mitra Luar Negeri terhadap Kinerja Kerjasama Fakultas Ilmu Keolahragaan UNNES

Fatona Suraya¹, Mahalul Azam², Heny Setyawati³, Nguyen Tra Giang⁴, Rivian Saghita Pratama⁵, Lukman Fauzi⁶, Ricka Ulfatul Faza⁷, Rizki Fahimatul Husna⁸ Risky Vidiana⁹, Aderaya Sasongko¹⁰

*Universitas Negeri Semarang, Indonesia^{1,2,3,5,6,7,8,9,10},
Bangkokthunbury University, Thailand⁴*

Abstrak. *Controlling* atau fungsi pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen olahraga guna memastikan bahwa kinerja para sivitas olahraga berjalan sesuai dengan rencana. Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) dengan visinya sebagai Fakultas Ilmu Keolahragaan yang berwawasan konservasi dan bereputasi internasional dibidang keolahragaan, kesehatan masyarakat, dan gizi pada tahun 2024; senantiasa bersinergi melalui Gugus Kerjasama (GKS) FIK UNNES dalam memberikan kontribusi dibidang olahraga dan Kesehatan masyarakat baik bagi masyarakat dalam negeri maupun luar negeri. Salah satu wujud implementasi fungsi pengawasan kinerja Kerjasama FIK UNNES adalah dengan mengetahui kepuasan mitra menggunakan indeks kepuasan mitra. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan mitra luar negeri FIK UNNES dalam menjalin Kerjasama dengan FIK UNNES dibidang *joint webinar, joint research, students exchange, PKL, KKN*, dan PPL Luar Negeri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan angket. Angket disusun merujuk pada 10 indikator kualitas pelayanan. Sebanyak 79 mitra luar negeri FIK UNNES berpartisipasi dalam mengisi kuesioner. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa persepsi mitra luar negeri FIK UNNES terhadap kualitas layanan FIK yang meliputi *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding*, dan *tangibles* berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa FIK UNNES dipandang telah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap mitra luar negeri. Hal ini diharapkan berdampak positif pada implementasi kerjasama sehingga mitra akan dengan senang hati menyebarkan berita baik terkait FIK UNNES dan melanjutkan kerjasama yang positif dengan FIK UNNES.

Kata Kunci: pengawasan, *controlling*, manajemen olahraga, kualitas layanan

PENDAHULUAN

Manajemen olahraga merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya guna mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien (Beraan et al., 2019). Hal ini merupakan perpaduan antara ilmu olahraga dan ilmu manajemen dimana pelaksanaan sebuah kegiatan olahraga harus diimbangi dengan perencanaan yang matang, program yang terstruktur, koordinasi dengan seluruh pihak terkait, dan monitoring/ *controlling* serta evaluasi program untuk mendapatkan

masukan dan arahan guna perbaikan program ke depannya. Selaras dengan hal tersebut, fungsi manajemen olahraga menurut Gerge Terry adalah *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan) atau biasa disebut dengan POAC (Terry, 1979). Dalam fungsi pengawasan terdapat upaya mengadakan penilaian terhadap kinerja yang telah dilakukan apakah telah dilakukan sesuai dengan standar. Jika dibutuhkan diadakanlah koreksi sehingga kegiatan

selanjutnya dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

Park (Park & Olson, 2020) menjelaskan bahwa *event* merupakan pertemuan orang-orang yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu. Dengan demikian *event* olahraga adalah pertemuan insan olahraga yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu. Menurut (Sukarmin, 2010) *event* olahraga mengandung dua aspek yaitu bagaimana membangun olahraga (internal) dan bagaimana menjual olahraga (eksternal). Aspek internal melibatkan partisipasi masyarakat dan perangkat infrastruktur, sebagai pembangun *event* olahraga (*entertainer*), sedangkan aspek eksternal meliputi publik, media, dan *partner*, sebagai penjual *event* olahraga. Semua yang terlibat membantu partisipan, seperti: organisasi, infrastruktur, *training*, dan komunikasi untuk menjamin pelaksanaan *event*, hendaknya dapat memberikan citra yang positif ditinjau dari segi atraktivitas, sportivitas, dan prestasi. *Event* disini tidak harus selalu dalam bentuk kegiatan kompetisi keolahragaan, namun *event* ilmiah keolahragaan merupakan bagian dari *event* keolahragaan.

Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang, telah melaksanakan beberapa kegiatan internasionalisasi dibidang olahraga, baik dalam ranah akademik seperti *joint webinar*, *joint research*, *students exchange*, PKL, KKN, dan PPL maupun non akademik seperti pertandingan persahabatan. Kegiatan tersebut melibatkan mitra dari asosiasi profesi keolahragaan, asosiasi olahraga, dan universitas luar negeri. Dengan dukungan dan *support* dari gugus Kerjasama fakultas, serangkaian kegiatan Kerjasama luar negeri dapat terselenggara dengan baik berdasarkan asumsi kami, selaku pelaku kegiatan. Namun, apakah kinerja kami juga dinilai

baik oleh mitra, masih merupakan sebuah tanda tanya.

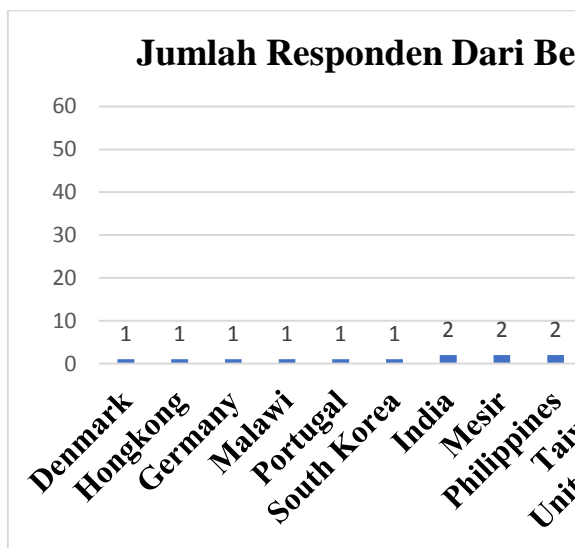
Agar dapat terus meningkatkan prestasi kerjasama, Gugus Kerjasama (GKS) perlu memberikan performa maksimal yang berdampak pada kesan positif mitra akan implementasi kerjasama sehingga mitra akan dengan senang hati menyebarkan berita baik terkait FIK UNNES dan melanjutkan kerjasama yang positif dengan FIK UNNES. Salah satu cara mengetahui kepuasan mitra ialah dengan menggunakan indeks kepuasan mitra. Namun hingga saat ini, belum tersedia informasi dan data terkait persepsi mitra Kerjasama LN FIK UNNES terhadap Kerjasama yang dilakukan bersama FIK UNNES. Selain itu, masih minim referensi untuk mengkaji terkait analisis mitra terhadap event ilmiah keolahragaan dengan mempertimbangkan latar belakang olahraga. Membingkai pengalaman Kerjasama dibidang olahraga akan memungkinkan komunitas olahraga merespons secara efektif dalam upaya mengembangkan Kerjasama internasional dan multi nasional. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan mitra FIK UNNES dalam menjalin Kerjasama dengan FIK UNNES dibidang olahraga. Sehingga dapat melengkapi pelaksanaan fungsi manajemen olahraga dalam penyelenggaraan kegiatan internasional dibidang akademik maupun non akademik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei. Creswell menjelaskan bahwa desain *survey* membantu peneliti menggali opini dari sekelompok populasi (Creswell & Guetterman, 2018). Bagian pertama *survey* merupakan *introduction* yang

memberikan penjelasan terkait peneliti, tujuan dan rasional dari pengambilan data. Bagian kedua merupakan isi *survey* yang terdiri dari 38 pernyataan, dan bagian akhir adalah penutup.

Ke 38 item yang ditanyakan mengacu pada *conceptual model of service quality* (Parasuraman et al., 1985). Dalam teorinya, Parasuruman menekankan 10 komponen dalam kualitas layanan. Peneliti menggunakan 10 indikator tersebut dengan sebaran sebagai berikut: *reliability* (4 pernyataan), *responsiveness* (4 pernyataan), *competence* (4 pernyataan), *access* (3 pernyataan), *courtesy* (3 pernyataan), *communication* (4 pernyataan), *credibility* (4 pernyataan), *security* (4 pernyataan), *understanding* (4 pernyataan), dan *tangibles* (2 pernyataan).



Ke 79 responden tersebut berasal dari berbagai sektor seperti *public educational institution*, *private educational institution*, *non-government*

Kuesioner dibagikan secara *online* melalui *email*, *whatsapp*, dan *zoom meeting* kepada mitra FIK yang masih aktif bekerjasama dengan FIK selama 10 tahun terakhir. Kuesioner dibagikan selama 1 minggu mulai tanggal 15 September 2021 hingga 21 September 2021.

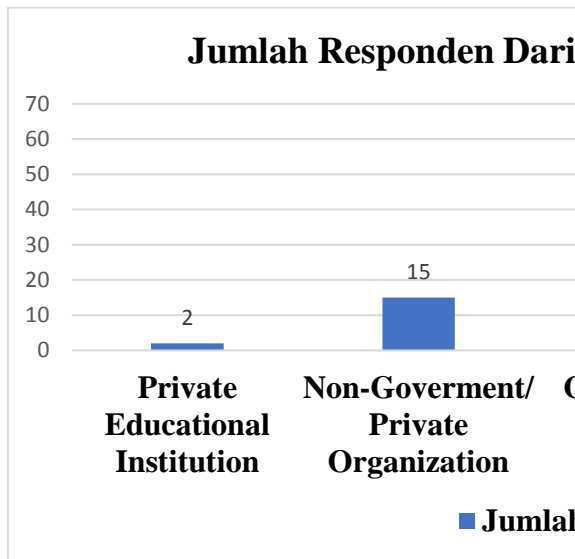
Profil Responden

Data menunjukkan mitra terlama FIK bekerjasama sejak tahun 2002 dan mitra terbaru memulai Kerjasama pada tahun 2021. Responden berjumlah 79 orang yang merupakan representasi dari 15 negara yakni Malaysia, Hongkong, Jerman, Singapura, Thailand, Malawai (Afrika), Filipina, Ohio (USA), Portugis, Korea Selatan, India, Taipe, Vietnam, North Carolina (USA), dan Denmark. Sebaran responden berdasarkan negara dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Grafik Jumlah Responden Dari Berbagai Negara

Sumber: Hasil pengolahan data

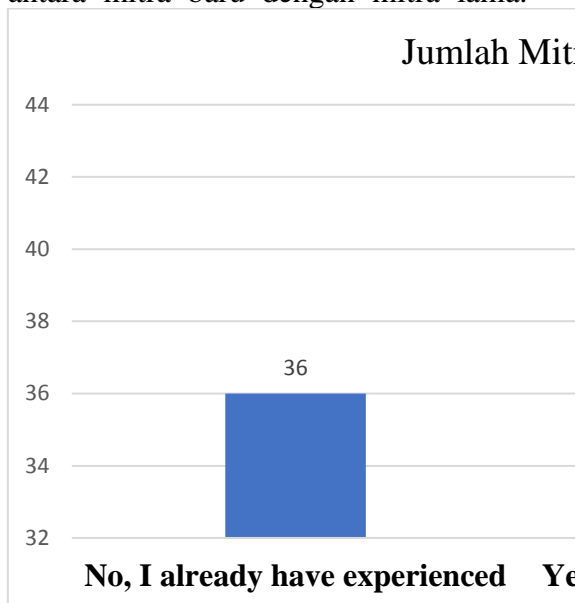
or private organization, and government agency, sebagaimana ditunjukkan dalam table berikut:



Gambar 2. Grafik jumlah responden dari berbagai sektor
 Sumber: Hasil pengolahan data

Data menunjukkan bahwa 59 responden berasal dari institusi Pendidikan milik pemerintah, 13 dari pemerintahan, 15 dari organisasi swasta, dan 2 sisanya dari institusi Pendidikan milik swasta.

Terkait dengan status mitra, antara mitra baru dengan mitra lama.



Data menunjukkan bahwa 43 mitra yang berpartisipasi dalam survei ini merupakan mitra baru dan 36 mitra sisanya merupakan mitra yang sudah pernah beberapa kali bekerjasama dengan FIK.

Gambar 3. Grafik jumlah mitra lama dan mitra baru
 Sumber: Hasil pengolahan data

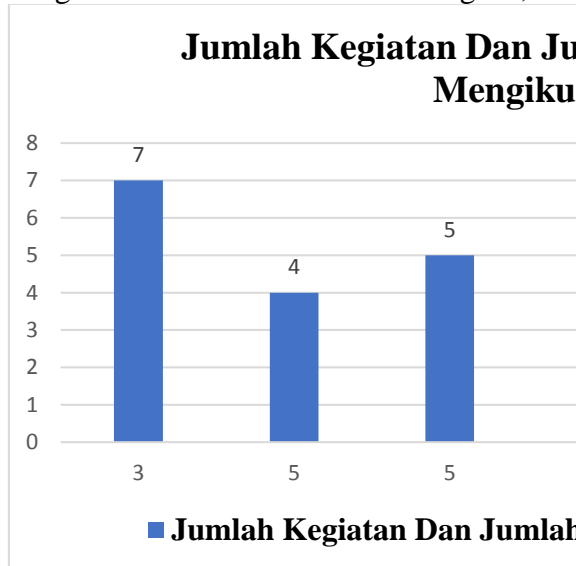
Adapun kegiatan kerjasama yang diikuti mitra Kerjasama luar negeri mencakup setidaknya tujuh program. Ke tujuh program ini diantaranya sesuai dengan penelitian yang dilakukan suraya(Suraya et al., 2021) yakni *Student Exchange, Lecturer Exchange, Guest*

Lecturer, Joint International Conference, Joint Research, Joint Publication, Cultural Exchanges. Dari ketujuh program tersebut, sebaran program yang diikuti mitra adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden Dari Berbagai Sektor

Jenis kegiatan	Mitra yang mengikuti	Joint	International
		Conference	Research
Guest Lectures	38	22	13
Students Exchange	41	11	22
Lecturer Exchange	24		

Berdasarkan jumlah kegiatan kerjasama yang pernah dilaksanakan dengan Fakultas Ilmu Keolahragaan,



Sumber: Hasil pengolahan data
 beberapa mitra mengikuti lebih dari 1 kegiatan dengan sebaran sebagai berikut:

Gambar 4. Grafik jumlah mitra yang mengikuti program

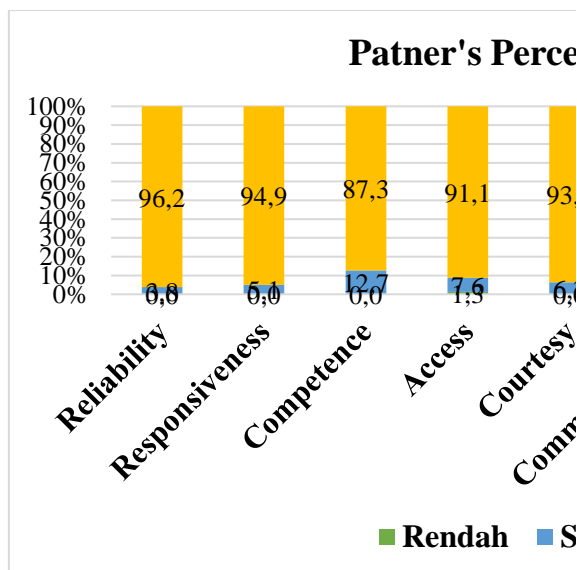
Sumber: Hasil pengolahan data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada respon hasil 79 mitra FIK UNNES, diketahui persepsi mitra FIK terhadap tingkat *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*,

courtesy, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding*, dan *tangibles* FIK UNNES digambarkan pada diagram berikut.

Sumber: Hasil pengolahan data



Perception mitra FIK terhadap tingkat *reliability* FIK UNNES

menunjukkan 96,2% dalam kategori tinggi serta 3,8% di kategori sedang.

94,9% mitra menyatakan bahwa *responsiveness* FIK UNNES tinggi serta 5,1% mitra menyatakan sedang. Aspek *competence* FIK UNNES dalam kategori tinggi menurut 87,3% mitra sedangkan 12,7% menyatakan sedang. 91,1% mitra menyatakan bahwa dari aspek *access* tinggi, 7,6% menyatakan sedang, dan 1,3% mitra menyatakan rendah. *Perception* mitra dari aspek *courtesy* menunjukkan 93,7% dalam kategori tinggi serta 6,3% dalam kategori sedang. 87,3% mitra menyatakan bahwa *communication* FIK UNNES dalam kategori tinggi sebesar 87,3% sedangkan 12,7% lainnya di tingkatan sedang. *Credibility* FIK UNNES menurut 89,9% mitra dalam kategori tinggi, 7,6% sedang, dan 2,5% mitra menganggap

credibility masih rendah. Aspek *security* menunjukkan 88,6% dalam kategori tinggi, 7,6% dalam kategori sedang, namun 3,8% mitra menyatakan bahwa *security* masih dalam kategori rendah. *Perception* mitra FIK UNNES berdasarkan pada aspek *understanding* menunjukkan bahwa 91,1% dalam kategori tinggi, 6,3% dalam kategori sedang, dan 1,3% dalam kategori rendah. 93,7% mitra menunjukkan bahwa FIK UNNES memiliki *tangibles* yang tinggi dari fasilitas maupun dosen, ahli, dan siswa serta 6,3% lainnya menganggap bahwa FIK UNNES masih dalam kategori sedang. Adapun pengkategorian persepsi mitra FIK UNNES secara keseluruhan digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Kategori Persepsi Mitra FIK

Aspek Persepsi	Kategori					
	Rendah		Sedang		Tinggi	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
<i>Reliability</i>	0	0	3	3	76	96
<i>Responsiveness</i>	0	0	4	5	75	94
<i>Competence</i>	0	0	10	12	69	87
<i>Access</i>	1	1	6	7	72	91

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa *perception* mitra FIK terhadap tingkat *reliability*, *responsiveness*,

<i>Courtesy</i>	0	0	5	6	74	93
<i>Communication</i>	0	0	10	1	69	88
<i>Credibility</i>	2	2	6	7	71	89
<i>Security</i>	3	3	6	7	70	88
<i>Understanding</i>	1	1	6	7	72	91
<i>Tangibles</i>	0	0	5	6	74	93

Sumber: Hasil pengolahan data

competence, *access*, *courtesy*,
communication, *credibility*, *security*,

understanding, dan *tangibles* FIK UNNES berada dalam kategori tinggi.

Menurut teori *service quality determinant model*, *reliability* merupakan konsistensi dalam pemberian layanan sesuai waktu yang telah ditetapkan (Parasuraman et al., 1985). Mitra setuju bahwa FIK sangat mendukung setiap kegiatan kerjasama, dapat diandalkan dalam berbagai program Kerjasama, serta mampu melaksanakan kegiatan kerjasama sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama. Dalam hal ini FIK UNNES dipandang *reliable* oleh mitra karena menerapkan prinsip akurasi, *recording*, dan *performing service at the designated time*. Hal ini sejalan dengan research yang dilakukan di Ghana terkait dengan komitmen lembaga terhadap layanan publik, dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa kualitas layanan dan dimensinya (yaitu harapan dan persepsi pelanggan) memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan kepuasan mitra (Abdul-Nasiru et al., 2014). Ketika mitra mendapatkan apa yang mereka harapkan, mereka cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan yang nantinya akan berimplikasi pada keberlanjutan kerja sama dengan unit kita. Kinerja yang baik menjadi cara yang paling tepat untuk mengukur kualitas layanan (Joseph & Joseph, 2010). Hal ini juga akan meningkatkan kesadaran untuk meningkatkan mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan dengan mitra (Wandebori & Pradipta, 2017).

Dari segi *responsiveness*, FIK UNNES selalu membalas email, chat, maupun pesan secara cepat. Ditambah lagi, GKS selalu merespon pertanyaan mitra dengan sigap dan melakukan *follow up* atas permintaan mitra. Hal ini sesuai dengan prinsip *responsiveness* yakni kesigapan dalam memberikan layanan dan bantuan. Memahami kualitas layanan dan kepuasan mitra dianggap sangat penting untuk mengembangkan strategi peningkatan layanan (Wandebori & Pradipta, 2017). Indikator ketiga yakni *competence*, yang

berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk memberikan layanan yang terbaik. Tercapainya kepuasan mitra dalam memperoleh layanan yang terbaik merupakan suatu tujuan penting (Kumasey, 2014). Memastikan kepuasan mitra sangat penting dan menjadi bagian integral dari sistem pendidikan tinggi karena Keberhasilan sebuah institusi pendidikan tinggi tergantung pada kepuasan mitra (Rahman et al., 2020). FIK UNNES dipandang memiliki *high competence* diantaranya melalui penerapan prinsip kompetensi seperti mampu menyelenggarakan program Kerjasama dengan sukses, melibatkan mitra dalam berbagai kegiatan Kerjasama; menginisiasi sebagai kegiatan Kerjasama.

Prinsip selanjutnya yakni *access* yakni kemudahan dalam menghubungi FIK. Dalam hal ini FIK dianggap memberikan kemudahan akses karena FIK memberikan kontak baik berupa nomor whatsapp, email, line maupun nomor telepon regular yang mudah dihubungi. FIK juga memiliki waktu kerja yang jelas dan selalu mudah dihubungi pada jam kerja, hal ini memudahkan mitra untuk berkomunikasi dan mendapat umpan balik sesegera mungkin.

Prinsip ke lima adalah *courtesy* atau yang lazim disebut dengan sopan santun. Berkomunikasi dalam nada sopan dan cara yang efisien, kesediaan untuk merespons dengan membantu keinginan, kebutuhan, dan permintaan mitra (Ku et al., 2013). FIK UNNES dipandang sangat merepresentasikan budaya timur yang ramah, santun, penuh hormat, serta suka menolong sehingga mitra memberikan kesan positif pada ranah *courtesy*. Selanjutnya adalah *communication*, yang bermakna menjaga komunikasi dengan mitra dalam bahasa yang mudah mereka mengerti. Terkait hal ini, peneliti menanyakan pemahaman peserta akan rencana strategis UNNES ke depan dan apakah UNNES pernah atau sempat membicarakan hal tersebut dengan mitra.

Disamping itu responden juga ditanyai terkait peran fakultas dalam mempromosikan fasilitas dan tenaga ahli. Sungguh menarik karena sebagian besar responden menyatakan FIK UNNES sangat *communicative* dan menawarkan pertukaran pelajar dengan siapapun baik dalam maupun luar negeri. Frekuensi dan kualitas komunikasi dapat mendorong mitra untuk bertukar informasi dan pengalaman yang dapat menjalin kerjasama, pengambilan keputusan, dan kepercayaan. Selain itu komunikasi mengarah pada kinerja melalui kepercayaan (Ku et al., 2013).

Credibility FIK UNNES juga dianggap tinggi, dengan banyaknya responden yang percaya akan kualitas FIK UNNES dalam menjalankan kegiatan Kerjasama. Hal ini juga didukung dengan keinginan mitra untuk terus melanjutkan Kerjasama dengan FIK UNNES. *Credibility* didapatkan melalui evaluasi untuk mencapai gambaran yang lengkap dan akurat tentang kinerja untuk perbaikan dan membuat keputusan kedepannya. Penggunaan survei mitra sebagai bagian dari sistem evaluasi dapat memberikan umpan balik dan penilaian untuk peningkatan pelayanan, profesionalitas dan untuk memastikan akuntabilitas dalam kinerja (Angelova & Zekiri, 2011). Survei memberikan kesempatan terhadap mitra untuk berpartisipasi terkait kepuasan dan kebutuhan mereka dengan cara menanggapi formulir survei (Bond & King, 2003). Hal ini dikarenakan kepuasan dan kebutuhan mitra merupakan prioritas utama untuk jangka panjang (Suciptawati et al., 2019).

Indikator ke delapan yakni *security* yang dapat diartikan dengan perasaan aman dan nyaman dalam mendiskusikan segala permasalahan Bersama. *Security* disini juga mencakup *security* dalam hal keuangan, yakni adanya transparansi keuangan dalam penyelenggaraan kegiatan Kerjasama. Di sisi lain *security* juga mencakup adanya perasaan aman dan nyaman untuk mengunjung FIK UNNES. Kualitas

layanan dan kepuasan mitra merupakan konsep yang sangat penting yang harus dipahami oleh suatu instansi jika mereka ingin tetap kompetitif dan tumbuh. Dalam lingkungan yang kompetitif seperti saat ini memberikan kualitas tinggi terhadap layanan adalah kunci untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Angelova & Zekiri, 2011).

Indikator kesembilan yakni *understanding*, disini dimaknai sebagai pemahaman terhadap lingkungan kerja dan budaya kerja masing-masing. Mitra berpendapat bahwa FIK UNNES dapat dengan mudah beradaptasi dengan aturan ditempat mitra dan cukup fleksibel dalam memberikan dukungan dalam bentuk apapun. FIK UNNES juga dianggap baik dalam memperhatikan kebutuhan spesifik mitra. Kualitas layanan, kepuasan mitra, dan nilai adalah tiga elemen penting yang dibutuhkan untuk memperoleh kepercayaan mitra (Caruana et al., 2000).

Indikator terakhir yakni *tangibles* yaitu fasilitas fisik, meliputi sarana dan prasarana (peralatan) dan penampilan staf (Melchor Cardona & Bravo, 2012). Dalam hal ini FIK UNNES dipandang memiliki sarana dan prasaran yang mumpuni dalam mendukung kegiatan Kerjasama antar institusi. Disamping itu FIK UNNES juga memiliki sumber daya manusia baik dosen maupun mahasiswa yang dapat mendukung terimplementasikannya Kerjasama antar institusi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa *perception* mitra FIK terhadap tingkat *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, dan tangibles* FIK UNNES berada dalam kategori tinggi. Saran yang dapat diberikan yaitu FIK UNNES dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik bagi mitra.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul-Nasiru, I., Mensah, R., Amponsah-Tawiah, K., Simpeh, K., & Kumasey, A. (2014). *Organisational Commitment in the Public Service of Ghana: An Empirical Study*. 4.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232–258. <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>
- Beraan, S., Karim, A., & Irawan, B. (2019). Manajemen Pembinaan Olahraga Prestasi Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Provinsi Kalimantan Timur. *EJournal Administrative Reform*, 7(4), 450–458.
- Bond, T. G., & King, J. A. (2003). Measuring Client Satisfaction With Public Education III: Group Effects In Client Satisfaction. *Journal of Applied Measurement*, 4(4), 326–334.
- Caruana, A., Money, A. H., & Berthon, P. R. (2000). Service Quality And Satisfaction: The Moderating Role Of Value. *European Journal of Marketing*, 34(11), 1338–1352. <https://doi.org/10.1108/03090560010764432>
- Creswell, J., & Guetterman, T. (2018). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*, 6th Edition.
- Joseph, M., & Joseph, B. (2010). Service Quality In Education : A Student. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15–21.
- Ku, H. Y., Tseng, H. W., & Akarasriworn, C. (2013). Collaboration Factors, Teamwork Satisfaction, And Student Attitudes Toward Online Collaborative Learning. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 922–929. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.12.019>
- Kumasey, A. S. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction : Empirical Evidence from Ghanaian Public Service. *European Journal of Business and Management*, 6(6), 172–181.
- Melchor Cardona, M., & Bravo, J. J. (2012). Service Quality Perceptions In Higher Education Institutions: The Case Of A Colombian University. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23–29.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49, 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Park, H., & Olson, E. (2020). *Volunteer Management, The Case of TOKYO 2020 Olympic Games*. <https://lib.dr.iastate.edu/materials/7/>
- Rahman, S. M. M., Mia, M. S., Ahmed, F., Thongrak, S., & Kiatpathomchai, S. (2020). Assessing Students' Satisfaction in Public Universities in Bangladesh: An Empirical Study. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 323–332. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.323>
- Suciptawati, N. L. P., Paramita, N. L. P. S. P., & Aristayasa, I. P. (2019). Customer Satisfaction Analysis Based On Service Quality: Case Of Local Credit Provider In Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1321(2), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1321/2/022055>
- Sukarmin. (2010). PEMASARAN OLAHRAGA MELALUI BERBAGAI EVENT OLAHRAGA. *Jurnal Ilmu Kesehatan Olahraga*, VI(2). <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21831/medikora.v0i2.4692>
- Suraya, F., Rahayu, S., Mohamed, M.,

- Mohammed, A. Ma. D., & Anggrahini, M. N. (2021). English Language Learning Motivation of Sports Exchange Students. *Journal of Science and Education (JSE)*, 1(2), 80-92., 1(2), 80–92. <https://jse.rezkimedia.org/index.php/jse/article/view/37>
- Terry, G. R. (1979). *Principles of Management*.
- Wandebori, H., & Pradipta, L. A. (2017). Patient Overall Satisfaction derived from the Service Quality and Sources of Expectation in the Health Service Company. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan / Journal of Theory and Applied Management*, 10(2), 93–109. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v10i2.3550>