

The Influence of Employee Professionalism and Service Quality on Player (Golfer) Satisfaction at Imperial Golf Club Lippo Village Karawaci

(Pengaruh Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemain (Golfer) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci)

Noptika Lesrini Br Sinaga, Era Era Hia, Temmy Setiawan

Tanri Abeng University

ABSTRACT

Amidst the intense competition in the golf industry in Tangerang, this study highlights the importance of service quality and employee professionalism in creating customer satisfaction and loyalty as a source of company profits. The Concept of Professionalism (Martin Jr. in Kurniawan, 2020) Reliability in carrying out tasks with good quality and simple procedures. Measured through four dimensions: Equality, Equity, Loyalty, and Accountability. Service Quality Concept (Parasuraman & Berry in Ratminto & Atik, 2018) - A dynamic condition that meets or exceeds customer expectations. Measured through 5 dimensions: Tangible (physical evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Customer Satisfaction (Kotler & Keller, 2016) - The comparison of product/service performance with expectations. Measured through 5 indicators: Loyalty, Repurchase, Recommendation, Willingness to pay more, and Feedback. This research uses a descriptive quantitative case study method which is carried out by comparing the opinions of respondents who were recorded by distributing questionnaires to 93 respondents consisting of golf players. The analysis method uses SPSS version 25 for windows. The results of the study found: (1) A 49.4% partial or individual influence of Employee Professionalism to Player Satisfaction at Imperial Golf Club Lippo Karawaci. 47.5% influence of Service Quality to Player (Golfer) Satisfaction at Imperial Golf Club Lippo Village Karawaci. 61.7% influence of Employee Professionalism and Service Quality simultaneously or together to Player (Golfer) Satisfaction at Imperial Golf Club Lippo Village Karawaci.

Keywords: Employee Professionalism, Service Quality, Golfer Satisfaction, Imperial Golf Club Lippo Village Karawaci

ABSTRAK

Di tengah ketatnya persaingan industri golf di Tangerang, penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan dalam menciptakan kepuasan serta loyalitas pelanggan sebagai sumber keuntungan perusahaan. Konsep Profesionalisme (Martin Jr dalam Kurniawan, 2020) Keandalan dalam pelaksanaan tugas dengan mutu baik dan prosedur yang mudah. Diukur melalui 4 dimensi: Equality (persamaan), Equity (keadilan), Loyalty (kesetiaan), dan Accountability (tanggung jawab). Konsep Kualitas Pelayanan (Parasuraman & Berry dalam Ratminto & Atik, 2018) Kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Diukur melalui 5 dimensi: Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kepuasan Pelanggan (Kotler & Keller, 2016) Hasil perbandingan antara kinerja produk/jasa dengan ekspektasi. Diukur melalui 5 indikator: Kesetiaan, Pembelian ulang, Rekomendasi, Kesiediaan membayar lebih, dan Pemberian masukan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus jenis kuantitatif yang bersifat deskriptif yang dilakukan dengan membandingkan pendapat responden yang didata dengan penyebaran angket sebanyak 93 responden yang terdiri dari para pemain golf. Metode analisisnya menggunakan SPSS *versi 25 for windows*. Hasil penelitian ditemukan (1) Sebesar 49,4% pengaruh Profesionalisme Karyawan secara parsial atau individual terhadap Kepuasan Pemain pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci. Sebesar 47,5% pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Sebesar 61,7% pengaruh Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci.

Kata Kunci: Profesional Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemain Golf, Imperial Klub Golf Lippo Village.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan utama untuk memperoleh keuntungan, salah satu upaya untuk mencapai tujuan tersebut pada umumnya perusahaan akan berusaha memuaskan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas dan menyiapkan karyawan profesional. Manfaat kepuasan pelanggan bagi perusahaan antara lain adalah adanya hubungan yang terjalin antara perusahaan dan konsumennya menjadi lebih baik, menciptakan fondasi yang kuat untuk pembelian di masa mendatang, dapat meningkatkan loyalitas konsumen, serta mendorong konsumen untuk bersedia membayar harga yang wajar untuk layanan yang mereka terima. Manfaat kepuasan pelanggan bagi perusahaan sangat penting adalah dapat memberikan daya persuasif *Word of Mouth* (Gethok Tular). Gethok tular dari pelanggan yang merupakan cara untuk menarik konsumen baru. Konsumen yang puas dengan perusahaan biasanya kurang memperhatikan harga dari setiap pembelian yang mereka lakukan. Dalam banyak situasi, kepuasan pelanggan mengalihkan perhatian dari harga, pelayanan, dan kualitas. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur keberhasilan bisnis di masa mendatang. Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan salah satu alat pengatur strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum dapat memperlihatkan reputasi atas layanan prima. (Tjiptono.2019:41). Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan di berbagai bidang tidak terkecuali pada bisnis golf.

Persaingan bisnis golf di Tangerang sangat ketat terbukti dengan adanya beberapa lapangan golf yang terkenal antara lain yaitu Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci yang berdiri di atas lahan seluas 500 hektar ini memiliki panjang 6.429 meter. Gading Raya Padang Golf & Club berada tepat di jantung kota Gading Serpong, Tangerang, terbentang sepanjang 6.472 meter. Damai Indah Golf BSD (Bumi Serpong Damai) Course berada di sepanjang sungai Cisadane dan lembah Serpong, tepatnya di kota satelit Tangerang Selatan. Lapangan ini terdiri atas 18 hole 72 par dengan panjang 6.454 meter. Kedaton Golf and Country Club, salah satu lapangan yang berada di area Tangerang, Jawa Barat. Lapangan 18 hole. Pondok Cabe Golf Club berada dekat dengan Pondok Cabe Airport yang menjadi arena pelatihan aeromodelling, terjun payung dan paralayang. Lapangan yang terdiri atas 18 hole 72 par (admin_gogolf.2024). Perusahaan agar dapat unggul dalam bersaing juga harus menyediakan karyawan yang profesional. Profesionalisme adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan didukung oleh kemampuan, pengetahuan, keterampilan, bisa melakukan dan pengalaman (competency, knowledge, skill, ability, and experience)” Dimensi profesionalisme mencakup perlakuan setara (Equality), keadilan yang tepat (Equity), kesetiaan yang teguh (Loyalty), dan rasa tanggung jawab yang tinggi (Accountability) (Martin Jr dalam Kurniawan, 2020:75).

Dalam upaya memenangkan persaingan Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci yang terletak di Jalan Pulau Golf No. 2709, Lippo Village 2700 Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang, memiliki berbagai fitur dan fasilitas, termasuk Driving Range, Lapangan Hijau Golf atau Practice Green, Golf Cart, dan Pro Shop. Untuk urusan makanan, Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci menawarkan Golf View Restaurant. Restoran ini dapat menampung antara 100 hingga 150 pengunjung dan juga menyediakan layanan lain, seperti acara pernikahan yang mampu menampung hingga 600 tamu standing dan 200 kursi. Selain itu, Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci menawarkan berbagai layanan, seperti Pembelajaran, Penyesuaian Klub,

Penyewaan Peralatan, Imperial Bay, Kiosk, Ruang VIP, Sunset Lounge, dua Ruang Pertemuan yaitu Eagle Room dan Oval Room, serta fasilitas Locker Sauna dan Pijat.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori kuantitatif eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci

2. Subjek/Partisipan

Subjek penelitian adalah seluruh karyawan bagian *Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci* yang bekerja di berbagai divisi dan memiliki peran dalam operasional klub, yang berjumlah 1280 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total populasi sebanyak 1280 *golfer*, Jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus *Slovin*, sampling error (10%) atau 0,01 Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 93 *golfer* pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert 1–5. Kuesioner disebar secara daring menggunakan media komunikasi digital untuk menjangkau seluruh responden secara efisien. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari literatur, jurnal, dan dokumen perusahaan.

4. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Proses analisis dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26, serta didahului oleh analisis statistik deskriptif.

5. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation*, dan dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, dan dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,60$. Seluruh item dalam kuesioner telah melalui proses uji ini sebelum dianalisis lebih lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 93 orang dari total seluruh karyawan yang tersebar di berbagai divisi dan memiliki peran dalam operasional club. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 93 orang dari total seluruh karyawan yang tersebar di bagian Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci dan memiliki peran dalam operasional club. Karakteristik responden menunjukkan mayoritas responden berdasarkan yang

berjenis kelamin pria ada 62 orang atau 66,67% yang berjenis kelamin Wanita ada 31 atau 33,33%, para pemain yang telah bermain diatas 4 Tahun. Sedangkan pemain yang baru menduduki ranking pertama yaitu sebanyak 23,66%. Berdasarkan data pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan S1 ada 25 orang atau 26,88%, Karawaci di dominasi pemain yang berusia antara 31-35 Tahun ada 21 orang atau 22,58%.

Nilai rata-rata hasil analisis deskriptif untuk masing-masing variabel adalah:

- Profesionalisme Karyawan (X1): 4.29
- Kualitas Pelayanan (X2): 4.28
- Kepuasan Pemain (Y): 4.35

Sebelum dilakukan analisis regresi, seluruh item kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan valid (r hitung $>$ r tabel). Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai sebagai berikut:

- **Profesionalisme Karyawan (X1): 0.736**
- **Kualitas Pelayanan (X2): 0.734**
- **Kepuasan Pemain (Y): 0.735**

Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi menunjukkan nilai sebagai berikut:

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.
Profesionalisme Karyawan (X1)	0.492	0,000
Kualitas Pelayanan (X2)	0,450	0,000

Hasil uji **parsial (uji t)** menunjukkan bahwa kedua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemain. Nilai signifikansi untuk Profesionalisme Karyawan adalah 0,000 ($<$ 0,05) dan Kualitas Pelayanan adalah 0,038 ($<$ 0,05), yang berarti keduanya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemain (Golfer) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Data lengkap hasil uji t dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Hasil Uji t

	t _{hitung}	t _{tabel(93)}	Sig	Std
Profesionalisme Karyawan (X1)	5.780	1.291	.000	0,05
Kualitas Pelayanan (X2)	5.367	1.986	.000	0,05
Kepuasan Pemain				

Sumber : Jawaban Responden di olah dengan SPSS V.25

Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan Uji **simultan (uji F)** menghasilkan nilai $F = 72.470$ dengan signifikansi $0,000$, yang berarti keterikatan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Data lengkap hasil uji F dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1254.082	2	627.041	72.470	.000 ^b
	Residual	778.714	90	8.652		
	Total	2032.796	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemain (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Profesionalisme Karyawan (X1)

Sumber : Jawaban Responden di olah dengan SPSS V.25

Analisis Koefisien Determinasi Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemain (X1) dan X2 Terhadap Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	.617	.608	2.941	1.529

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Profesionalisme Karyawan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemain (Y)

Sumber : Jawaban Responden di olah dengan SPSS V.25

Hasil analisis diatas menunjukkan nilai $R\ Square\ 0.617 \times 100\% = 61,7\%$, ini merupakan nilai pengaruh Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan atau secara bersama sama terhadap Kepuasan Pemain. Artinya Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif sebesar 61.7% terhadap Kepuasan Pemain pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci. Sisanya sebesar $38,3\%$ dipengaruhi dari faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

B.Hasil hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian statistik, terlihat bahwa variable-variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent baik secara parsial maupun simultan. Pengaruh dari dua variabel tersebut bersifat positif dan signifikan, dengan kata lain kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan bagian Imperial Klub Golf Lippo Karawaci. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan serta sesuai dengan penelitian sebelumnya. Adapun pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

Hasil analisis menunjukkan bahwa Profesionalisme Karyawan secara parsial atau individual berpengaruh positif sebesar $49,4\%$ terhadap Kepuasan Pemain pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci. Hasil ini relevan dengan hasil penelitian Tias, Meitiana, Kristiani. (2021) menyatakan bahwa Profesionalisme kerja berpengaruh positif langsung terhadap kualitas pelayanan. Dan dugaan Hipotesis $H_{a1} : p \neq 0$ adalah benar bahwa ada pengaruh Profesionalisme Karyawan terhadap Kepuasan Golfer pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci. Berdasarkan hasil analisis Kualitas Pelayanan secara parsial atau secara individual memiliki pengaruh positif

sebesar 47,5% terhadap Kepuasan Pemain pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci. Hasil analisis menunjukkan bahwa Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif sebesar 61.7% terhadap Kepuasan Pemain pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci.

C.Pembandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil ini relevan dengan hasil penelitian Tias, Meitiana, Kristiani. (2021) menyatakan bahwa Profesionalisme kerja berpengaruh positif langsung terhadap kualitas pelayanan. Dan dugaan Hipotesis Ha1 : $p \neq 0$ adalah benar bahwa ada pengaruh Profesionalisme Karyawan terhadap Kepuasan Golfer pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci.

Hasil relevan dengan hasil penelitian Ramadhan, Anwar, Hasbi, (2023) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini sesuai dengan hipotesis Ha2 : $p \neq 0$, bahwa benar ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemain pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci.

Hasil ini relevan dengan hasil penelitian Tias, Meitiana, Kristiani. (2021) yang menyatakan bahwa Profesionalisme kerja, kinerja karyawan, dan kualitas layanan berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil ini juga sesuai dengan hipotesis Ha3 : $p \neq 0$ bahwa benar ada pengaruh Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Golfer pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji dan pembahasan sesuai dengan rumusan dan tujuan di buat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh sebesar 49,4% Profesionalisme Karyawan secara parsial atau individual terhadap Kepuasan Pemain pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci. Dengan hasil uji hipotestis nilai thitung $5.780 > ttabel(93-2-1) 1.291$ dan nilai sig. $0.000 < 0.05$ dengan keputusan uji H_0 ditolak H_a diterima. Jadi Profesionalisme Karyawan secara parsial (individual) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemain.
2. Terdapat pengaruh sebesar 47,5% Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Dengan hasil uji hipotestis nilai thitung $5.367 > ttabel(93-2-1) 1.291$ dan nilai sig. $0.000 < 0.05$ dengan keputusan uji H_0 ditolak H_a diterima. Jadi Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemain
3. Terdapat pengaruh sebesar 61.7% Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Dengan hasil uji hipotestis nilai Fhitung $72.470 > Ftabel(93-2-1) 3.10$ dan nilai sig $0.000 < 0,05$, dengan keputusan H_0 ditolak dan H_1 (alternatif) diterima

berarti Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemain.

Saran Saran

Hasil dari penelitian menunjukkan Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Pemain (*Golfer*) di Imperial Klub Golf Karawaci. Dengan demikian peneliti memberikan saran sebagai berikut

4. Bagi Imperial Klub Golf Lippo Karawaci

Saran ini bertujuan untuk meningkatkan Kepuasan Pemain lebih lanjut dengan fokus pada variabel yang terbukti signifikan. Maka sebaiknya Imperial Klub Golf Lippo Karawaci pertama melakukan peningkatan Profesionalisme Karyawan dengan cara menekankan kepada karyawan untuk agar bertindak melaksanakan perlakuan yang sama (*Equality*) kepada pemain (*golfer*) yaitu tidak diskriminatif, tidak memihak atau pilih kasih. Berbuat adil (*Equity*) dengan tidak memandang suku, bahasa, agama, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan kemampuan finansial. Menunjukkan kesetiaan (*Loyalty*) yaitu berbuat sesuai aturan yang berlaku, taat kepada pimpinan, menghargai bawahan, dan rekan kerja. Beranggung jawab (*Accountability*) dengan bekerja penuh akuntabilitas dan dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawabannya pada Imperial Klub Golf Lippo Village Karawaci. Kedua melakukan penguatan hal-hal yang bersifat *Tangible* (kasat mata), seperti fasilitas lapangan dan perlengkapannya. Penguatan *Reliability* (keajegan) seperti kemampuan pelayanan dan ketepatan waktu. Meningkatkan *Responsiveness* seperti suka menolong dan ikhlas dalam melayani pemain. Menjaga *Assurance* (kepastian pelayanan) dengan membekali pengetahuan dan kesopanan kepada seluruh karyawan. Penguatan *Empathy* (empati) melalui perlakuan dan perhatian pribadi terhadap pemain golf. Karena pengaruh bersama lebih kuat, penting untuk mengintegrasikan kedua aspek tersebut. Misalnya, libatkan karyawan yang profesional dalam merancang dan mengevaluasi standar kualitas pelayanan

4. Bagi Karyawan

Karyawan Imperial Klub Golf Lippo Karawaci hendaknya meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan dengan berfokus pada aspek-aspek kepuasan pemain yang meliputi kesetiaan dan produk agar pemain mau mengulang dan menggunakan kembali fasilitas dan produk yang disediakan oleh Imperial Klub Golf. Pemain mau merekomendasikan Imperial Klub Golf kepada orang lain tentang kebaikan fasilitas dan produk pada Imperial Klub Golf Karawaci. Pemain mau membayar lebih tinggi dengan patokan kepuasan dan kualitas fasilitas dan produk serta memberikan masukan demi kemajuan pemain dan Imperial Klub Golf Lippo Karawaci dimasa mendatang.

5. Bagi Akademisi dan Peneliti Lanjutan

Bagi akademisi berkaitan dengan penggunaan hasil penelitian dalam konteks pengajaran dan pengembangan kurikulum. Hasil temuan ini agar dapat digunakan sebagai studi kasus nyata

dalam mata kuliah Manajemen Pemasaran Jasa, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), atau Manajemen Bisnis Olahraga. Hal ini dapat mengilustrasikan penerapan praktis regresi berganda dan uji hipotesis dalam bisnis. Pengembangan Kurikulum terkait dengan pengintegrasian pentingnya Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan sebagai faktor kunci kepuasan pelanggan, khususnya dalam industri olahraga golf. Untuk penelitian lanjutan, penelitian ini terbatas baru mencakup pengaruh dua variabel. Peneliti lanjutan disarankan untuk melakukan penambahan variabel bebas (*Independen Vaiable*) yang mungkin memengaruhi Kepuasan Pemain, seperti Harga atau nilai yang dirasakan (*Perceived Price/Value*). Citra Merek (*Brand Image*) atau Suasana (*Atmosphere*). Peran variabel Mediasi/Moderasi: Menguji apakah ada variabel lain (misalnya Komitmen Organisasi Karyawan) yang memediasi atau memoderasi hubungan antara Profesionalisme dan Kepuasan Pemain. Metode penelitian kualitatif dengan cara melengkapi data kuantitatif melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) bersama pemain dan staf untuk memahami alasan mendasar (*why*) di balik angka- angka tersebut, sehingga memberikan konteks yang lebih kaya. Melakukan penelitian serupa di klub golf lain untuk membandingkan temuan dan melihat apakah model pengaruh ini bersifat spesifik lokasi atau berlaku umum di industri golf. Agar hasilnya dapat dijadikan acuan yang pasti dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan khususnya pada Imperial Klub Golf Lippo Karawaci atau Perusahaan atau Instansi lain yang memiliki permasalahan yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Balai Pustaka
- Agusyana, Y., & Islandscrip. (2022). *Olah Data Statistik dengan SPSS*. Jakarta Pustaka Pelajar.
- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM. SPSS 26*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Islami, F., & Hendayani, R. (2020). *Pengaruh Sosial Media Sebagai Strategi Electronic-word Of Mouth Dan Citra Perusahaan Pada Niat Pembelian Oppo Di Kota Bandung*. eProceedings ..., Query date: 2022-02-13 20:20:35. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management>
- Kotler & Keller. (2015). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran*. Bandung. Alfabeta
- Kotler. Philip. (2015). *Management, Analysis, Planning, Implementation and Control* (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung (2020). *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta Pustaka Pelajar Mahsun dkk. (n.d.). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (Edisi Pertama). Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Mauludin, Hanif. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 7. No. 1, 37–51.

- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*,. Free Press.
- Pujawan. (2018.). *Supply Chain Management* (Edisi 3.). Surabaya. Guna Widya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2019). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung. PT Refika Aditama.
- Siagian Sondang. (2017). *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Penerbit, Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Suwirnadi, (2017). *Profesionalisme dalam Bekerja*. Semarang.Orbith, 13(2), 81–85.

Rizal, S., Purwanto, A., & Setiawan, T. (2026). The Influence of Transformational Leadership and Organization Culture on The Performance of Stockfit Employees at PT Adis Dimension Footwear Tangerang Regency. UJoST- Universal Journal of Science and Technology, 5(2), 86–102. <https://doi.org/10.11111/ujost.v5i2.210>

Deyana, D., Purwanto, A., & Setiawan, T. (2026). The Influence of Work Environment and Work Discipline on the Performance of No-Sew Employees at PT. Adis Dimension Footwear, Tangerang Regency. IJOSPOL - International Journal of Social, Policy and Law , 7(2), 49-53. <https://doi.org/10.8888/ijospol.v7i2.26>

Zaludin, S., Purwanto, A., & Setiawan, T. (2026). Effect of Work Discipline and Motivation on Employee Performance of Sewing Departement at PT Adis Dimension Footwear Kabupaten Tangerang. IJOSPOL - International Journal of Social, Policy and Law , 7(2), 43-48. Retrieved from <https://www.ijospl.org/index.php/ijospl/article/view/259>

Marsiyah, M., Purwanto, A., & Setiawan, T. (2026). Influence of Training and Career Development on the Performance of Employees in the Stockfit Department at PT. Adis Dimension Footwear Tangerang. IJOSPOL - International Journal of Social, Policy and Law , 7(2), 33-42. <https://doi.org/10.8888/ijospol.v7i2.258>

Septianingtyas, L., Purwanto, A., & Setiawan, T. (2026). The Effect of Transformational Leadership and Work Motivation on Employee Job Satisfaction in The Sewing Department of PT. Adis Dimension Footwear. IJOSPOL - International Journal of Social, Policy and Law , 7(2), 23-32. <https://doi.org/10.8888/ijospl.v7i2.257>

Dian, D., Purwanto, A., & Setiawan, T. (2026). The Influence Of Communication And Training On The Performance Of Employees In The Assembling And Sewing Section At PT.Adis Dimension Footwear Regency. IJOSPOL - International Journal of Social, Policy and Law , 7(2), 13-22. <https://doi.org/10.8888/ijospl.v7i2.256>