

## Pengaruh Kinerja *Caddie* terhadap Kepuasan *Golfer* dalam Pengalaman Bermain di Rainbow Hills Golf Club Bogor

Tatik Sriwulandari\*<sup>1</sup>, Fajar Anugrah Subhi<sup>2</sup>, Yoanna<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Indonesia

Alamat: Jl. Yasmin Raya No.16 A, RT.01/RW.04, Curugmekar, Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16113

Korespondensi penulis: [tsriwulandari@gmail.com](mailto:tsriwulandari@gmail.com)\*

**Abstract.** *Caddie performance in golf is an important aspect that can influence a golfer's overall satisfaction. This analysis was conducted to answer the question of how Caddie performance impacts golfers' satisfaction in their golf experience. An inductive quantitative approach was carried out using the SPSS analysis tool through a questionnaire distributed to 171 respondents. The research results show that Caddie Performance has a positive and significant effect on Golfer Satisfaction. This was opened with a regression test which produced a t-count > t-table value of 4,493 > 1,654, so that H<sub>0</sub> was rejected and H<sub>1</sub> was accepted. The significance value also shows a value smaller than the research alpha ( $\alpha$ ) or  $0.000 < 0.05$ , so it can be concluded that Caddie Performance has a positive and significant effect on Golfer Satisfaction (Y) at Rainbow Hills Golf Club Bogor in terms of the playing experience they gain. The coefficient of determination or R Square value obtained is 0.800 which is interpreted as the influence of the independent variable namely Caddy Performance (X) which is 0.800 or 80% of the dependent variable Golfer Satisfaction (Y) at Rainbow Hills Sentul Bogor, while the remainder is 0.200 or 20% influenced by other variables not included in this research. This can be a consideration for the management of Rainbow Hills Golf Club Bogor to always pay attention to Caddie performance in order to increase the satisfaction of golf players who are members of the club as well as improve the image of the golf club.*

**Keywords:** *Caddy, Golfer, Performance, Satisfaction, Playing Experience*

**Abstrak.** Performa *Caddie* dalam golf merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan *Golfer* secara keseluruhan. Analisis ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan bagaimana kinerja *Caddie* berdampak pada kepuasan *Golfer* dalam pengalaman mereka bermain golf. Pendekatan kuantitatif yang bersifat induktif dilakukan dengan menggunakan alat analisis SPSS melalui kuesioner yang disebarkan kepada 171 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja *Caddie* berpengaruh secara positif dan signifikan kepada Kepuasan *Golfer*. Hal ini dibuktikan dengan uji regresi yang menghasilkan nilai t-hitung > t-table yaitu  $4.493 > 1.654$ , sehingga H<sub>0</sub> ditolak di H<sub>1</sub> diterima. Nilai signifikansi juga menunjukkan nilai lebih kecil dari alpha ( $\alpha$ ) penelitian atau  $0.000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja *Caddie* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan *Golfer* (Y) di Rainbow Hills Golf Club Bogor dalam pengalaman bermain yang mereka peroleh. Nilai koefisien determinasi atau R Square yang diperoleh adalah sebesar 0.800 yang artinya pengaruh variabel bebas yaitu Kinerja *Caddie* (X) adalah sebesar 0.800 atau 80 % terhadap variabel terikat: Kepuasan *Golfer* (Y) di Rainbow Hills Sentul Bogor, sedangkan sisanya sebesar 0.200 atau 20 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen pengelola Rainbow Hills Golf Club Bogor agar selalu memperhatikan kinerja *Caddie* demi meningkatkan kepuasan pemain golf yang menjadi anggota club sekaligus meningkatkan citra golf club.

**Kata kunci:** *Caddie , Golfer, Kinerja, Kepuasan, Pengalaman Bermain*

### 1. LATAR BELAKANG

Wisata golf telah muncul sebagai kontributor signifikan bagi industri perjalanan global, menawarkan perpaduan unik antara pengalaman rekreasi, kemewahan, dan olahraga. Pariwisata golf merupakan salah satu bidang pariwisata yang dapat dilihat dari berbagai perspektif, salah satunya merupakan bentuk pariwisata olahraga atau pariwisata minat khusus, (Hall, 1992) dalam (Katik et al., 2018). Pariwisata golf di Indonesia diperkirakan akan

mengalami pertumbuhan besar hingga saat ini berkat keindahan alam, keragaman budaya, iklim yang mendukung dan lapangan golf kelas dunia yang dimiliki. Indonesia terus berupaya memberikan fasilitas terbaik dan lingkungan sekitar yang menakjubkan untuk menarik para penggemar golf domestik dan internasional. Namun, dibandingkan dengan destinasi golf yang sudah mapan seperti Thailand dan Malaysia, Indonesia masih merupakan pemain baru dalam industri pariwisata golf. Negara ini mengalami pertumbuhan jumlah wisatawan golf yang stabil, namun masih ada ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Dilihat dari *outlook industry golf*, terjadi peningkatan pemain golf dunia yang dimulai sejak masa Covid-19 pada 2020 sebagai konsekuensi meminimalkan sentuhan fisik dan aktivitas di keramaian. Berdasarkan data laporan partisipasi Global Golf oleh R&A Grup tahun 2022, pertumbuhan pemain golf dunia meningkat 15% dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Dan melesat 36% dari tahun 2016 ke tahun 2022. Jumlah lapangan golf yang tersedia harus diimbangi dengan jumlah pemain golf yang turut serta mengikuti wisata olahraga ini yang sasaran targetnya adalah kelas menengah ke atas. Berikut adalah data jumlah lapangan dan pemain di 5 negara di Asia menurut (CNBC Indonesia, 2024) :



**Gambar 1.** Total Lapangan dan Jumlah Pemain Golf 5 Negara Asia

Sumber: CNBC Indonesia (2024)

Berdasarkan data dalam gambar 1, Indonesia memiliki 170 lapangan golf pada tahun 2022, dengan jumlah pemain sebanyak 170 ribu orang. Fakta ini menjadi pertimbangan bila jumlah ini dibandingkan dengan populasi Indonesia maka dapat menjadi potensi yang signifikan bagi Indonesia untuk pengembangan lebih lanjut dalam industri golfnnya dengan menerapkan berbagai strategi untuk mempromosikan sektor wisata olahraga golf ini. Selain memiliki nilai jual yang unik seperti budayanya yang beragam, bentang alamnya yang menakjubkan, kawasan pesisir yang asri, dan keramahatmahannya yang terkenal di dunia, menjadikan Indonesia sebagai tujuan menarik bagi para *Golfer* yang mencari pengalaman di luar *fairways*. Ditambah dengan lapangan golf terbaik yang dirancang oleh arsitek ternama, Indonesia dapat menawarkan perpaduan sempurna antara tantangan bermain golf dan paket

perjalanan yang menarik. Pertumbuhan wisata golf di Indonesia dapat memberikan manfaat ekonomi yang signifikan. Peningkatan belanja pengunjung, penciptaan lapangan kerja, dan investasi swasta pada fasilitas golf dapat berkontribusi terhadap PDB negara. Selain itu, permintaan terhadap jasa-jasa pendukung seperti akomodasi, makanan dan minuman, transportasi, serta kerajinan tangan lokal juga dapat mendorong berbagai sektor perekonomian.

Rainbow Hills Golf Club merupakan salah satu lapangan golf terkemuka yang terletak di daerah Bogor dan menjadi salah satu destinasi favorit bagi para *Golfer*. Berbagai fasilitas dan aksesibilitas serta keamanan yang menjamin para *Golfer* disediakan untuk menjadikan pengalaman bermain yang memuaskan. Selain itu Rainbow Hills Golf Club memahami peranan *Caddie* yang menjadi fasilitator penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengalaman bermain *Golfer* dengan memberikan kualitas layanan kepada pemain golf ketika melakukan kegiatan ini, hal ini menjadi dasar pertimbangan bahwa semua *Caddie* yang berkerja di Rainbow Hills Golf Club dipastikan memiliki standar kompetensi yang baik sesuai perannya. Peran *Caddie* dalam golf telah diakui secara luas berpengaruh dalam membentuk pengalaman bermain golf secara keseluruhan dan kepuasan *Golfer*. Aktivitas ini tidak hanya berkontribusi pada performa *Golfer* namun juga mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap pengalaman bermain golf.

Penelitian yang dilakukan oleh (Carey et al., n.d., 2021) menyajikan temuan menarik tentang peran *Caddie* dalam kemitraan *Golfer* dan *Caddie* dan pentingnya pengembangan berbagai keahlian oleh *Caddie* untuk mendukung *Golfer* dengan baik. Selain itu, penelitian juga menyoroti pentingnya dukungan sosial dari manajemen dan *Caddie* lainnya dalam menjaga peran *Caddie*. Sementara itu (Pilgrim et al., 2016) menyatakan bahwa seorang *Caddie* memerlukan program pendidikan yang dapat meningkatkan performa pelayanan dengan mempertimbangkan keahlian dalam memahami permainan golf dan peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan pelanggan. Kinerja yang ideal bagi seorang *Caddie* yang profesional mencakup pendidikan terkait golf (etiket golf, keterampilan latihan golf), pelatihan tugas-tugas *Caddie* (manajemen keselamatan, layanan pelanggan, dan pembentukan citra), serta pelatihan untuk *Caddie* (manajemen kebugaran, pencegahan cedera, perawatan kulit, penghematan biaya, dan sebagainya).

Beberapa masukan yang diperoleh dari *Golfer* yang dirangkum dalam *guest comment* Rainbow Hills Golf Club pada bulan Januari hingga Mei 2024 memberikan beberapa poin catatan yaitu *Caddie* di Rainbow Hills belum dapat bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan jasa dan layanan kepuasan pemain, dimana beberapa *Caddie* tidak ahli serta kurang

memahami peraturan tata tertib permainan golf dan kurang mampu menawarkan bantuan berupa solusi jika ada masalah pada permainan di lapangan. Selain itu beberapa *Caddie* tidak memiliki pengetahuan yang *up to date* mengenai peraturan terbaru dalam bermain golf yang seharusnya dapat membantu pemain golf mengikuti peraturan dan menjaga sportivitas dalam setiap pertandingan. Selain itu peran penting dalam menjaga etika dan integritas olahraga golf yang seharusnya dimiliki oleh seorang *Caddie* tidak ditemukan pada beberapa *Caddie* golf Rainbow Hills dan *Golfer* merasa bahwa mereka masih belum melakukan pekerjaannya secara maksimal, sebagai contoh kurang cepat tanggap dalam membantu pemain golf ketika membawa peralatan golf dan masih rendahnya kesadaran tiap *Caddie* dalam melaksanakan tugasnya dengan cepat dan akurat. Hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan pemain golf dalam memperoleh pengalaman yang menyenangkan dalam bermain golf.

Dalam konteks Rainbow Hills Bogor, di mana *Caddie* disiapkan untuk mendampingi *Golfer*, memahami hubungan antara kinerja *Caddie* dan kepuasan *Golfer* menjadi hal yang sangat penting. Dihipotesiskan bahwa kinerja *Caddie* yang luar biasa, ditandai dengan keahlian pengetahuan, komunikasi efektif, profesionalisme, dan perhatian, berpengaruh positif terhadap kepuasan *Golfer*. Sebaliknya, kinerja yang tidak memadai di area ini dapat menyebabkan menurunnya kepuasan para *Golfer*.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan yang ada tentang pengaruh kinerja *Caddie* terhadap kepuasan *Golfer*. Wawasan yang diperoleh akan sangat berharga bagi para manajer dan operator lapangan golf, memungkinkan mereka untuk lebih memahami pentingnya berinvestasi dalam pelatihan, seleksi, dan manajemen *Caddie* untuk meningkatkan pengalaman bermain golf secara keseluruhan. Lebih jauh lagi, penelitian ini dapat menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan tingkat kepuasan *Caddie* di Rainbow Hills Bogor dan menjadi landasan untuk penelitian masa depan dalam konteks golf serupa.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Definisi *Caddy golf* yang ditentukan oleh *Golf Profesional Association of America (PGA)* sebagai “orang yang disewa untuk membawa klub dan memberikan bantuan lainnya”(PGA.com., 2020) membantu kita memahami pekerjaan ini. Sementara itu (*Caddie Hall of Fame.*, n.d.) menggambarkan *Caddie* sebagai “seseorang yang membantu seorang *Golfer* selama bermain golf; tanggung jawab mereka meliputi membawa tas *Golfer*, menentukan jarak *yard*, mengganti *divot*, menyapu *bunker* dan merawat tiang bendera”. Definisi yang lebih luas mengenai *Caddie* golf adalah orang yang disewa untuk membawa

tongkat, menyapu bunker, dan menyediakan bantuan lainnya, termasuk memberikan dukungan di lapangan dengan pemilihan pukulan dan di luar lapangan *Caddie* memberikan dukungan dengan membantu perencanaan dan mematangkan persiapan bermain golf (Coate & Toomey, 2014). Peran *Caddie* yang meliputi: peran teknis dan psikologis (misalnya, mengoptimalkan kondisi psikologis *Golfer*); mendukung *Golfer* dengan keputusan terakhirnya mengenai pukulan apa yang akan dimainkan; peran ramah dengan rasa keberadaan akrab dan dekat satu sama lain; dan membantu *Golfer* fokus pada masa kini, (Bruce, dan Gorely, 2004) dalam (Carey et al., 2021). Penelitian lebih lanjut menemukan bahwa *Caddie* membantu mengoptimalkan psikologis *Golfer* melalui cara dengan membantu *Golfer* untuk mempertahankan fokus mereka, memstimulasi *Golfer* dalam upaya mencegah *Golfer* memikirkan kesalahan masa lalu atau merenung, dan untuk mempertahankan dan memaksimalkan *flow states* (Swann et al., 2015). Yang penting, sebuah kerjasama mitra antara *Golfer* dan *Caddie* yang efektif telah terbukti membantu *Golfer* untuk berkembang dalam kinerja mereka dengan satu pukulan per putaran, setelah mengontrol kondisi pukulan lainnya (misalnya, tingkat keahlian *Golfer*, putaran turnamen, cuaca dan lapangan perubahan) (Coate & Toomey, 2014). Beberapa pendapat tersebut memiliki persepsi yang sama bahwa *Caddie* sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan bagian dari upaya *Golfer* untuk mencapai performa yang sukses.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Mangkunegara (2001:67) dalam (Maulida, 2024). Sementara Afandi dalam (Meinitasari, 2023) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja dapat dipahami tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan pekerjaan yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan, Amstrong dalam (Meinitasari, 2023). Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah performa seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan etika dan tanggung jawab sebagai nilai positif yang dapat menambahkan nilai prestasi bagi karyawan maupun perusahaan tempatnya bekerja.

Pendapat yang diberikan oleh (Djati & Darmawan, 2005) tentang Kepuasan penerima layanan baik produk maupun jasa menyoroti peningkatan kualitas layanan melalui optimalisasi

sumber daya manusia yang akan membentuk kepuasan pelanggan dan pemberdayaan kekuatan *brand*, oleh karena itu hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan harus dijaga dengan baik. Menurut (Indrasari, 2019) ada tiga indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan:

- a. Kesesuaian harapan, yang berarti kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara kinerja perusahaan yang sebenarnya dan harapan pelanggan.
- b. Minat berkunjung kembali, yang mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan apakah mereka ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, yang mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan apakah mereka akan merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada teman, keluarga, atau orang lain.

### **3. METODE PENELITIAN**

Untuk mengeksplorasi hubungan dua variabel yaitu Kinerja *Caddie* dan Kepuasan *Golfer*, pendekatan metode kuantitatif akan digunakan dengan cara mengumpulkan data primer melalui kuesioner survei yang disebarakan kepada *Golfer* yang pernah bermain di Rainbow Hills Golf Club. Survei ini akan menilai persepsi mereka terhadap kinerja *Caddie* dan mengukur tingkat kepuasan mereka. Analisis statistik seperti korelasi dan regresi akan dilakukan untuk menguji hubungan antara kinerja *Caddie* dan kepuasan *Golfer*.

Populasi diambil dari jumlah keanggotaan *Golfer* yang dimiliki oleh Rainbow Hills Bogor sebanyak 300 pemain sementara sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan derajat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% mendapatkan hasil sebanyak 171 pemain. Analisis statistik regresi linier sederhana akan dilakukan untuk menguji hubungan antara kinerja *Caddie* dan kepuasan *Golfer*, sekaligus mengendalikan faktor-faktor relevan lainnya seperti kondisi lapangan dan fasilitas yang dimiliki. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, dilanjutkan dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui bahwa kuesioner yang merupakan instrumen penelitian telah terukur dan konsisten. Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji hipotesis yang meliputi analisis linear berganda, uji t parsial dan analisis koefisien determinasi.

**Tabel 1.** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Pertanyaan No.
Kinerja <i>Caddie</i> (X)	Pengetahuan tentang <i>golf</i>	a. <i>Caddie</i> di Rainbow Hills memiliki pengetahuan tentang aturan main <i>golf</i>	Ordinal	1
		b. <i>Caddie</i> di Rainbow Hills memiliki pengetahuan tentang istilah-istilah dalam <i>Golf</i>	Ordinal	2
		c. <i>Caddie</i> di Rainbow Hills memiliki pengetahuan tentang peralatan <i>golf</i> yang digunakan dalam permainan	Ordinal	3
	Keterampilan teknis	d. <i>Caddie</i> di Rainbow Hills mampu mengoperasikan peralatan <i>golf</i> dengan baik	Ordinal	4
		e. <i>Caddie</i> di Rainbow Hills mampu membantu pemain dalam memilih klub yang tepat untuk setiap situasi permainan	Ordinal	5
		f. <i>Caddie</i> di Rainbow Hills memahami teknik dasar dalam bermain <i>golf</i>	Ordinal	6
	Etika dan perilaku	g. <i>Caddie</i> di Rainbow Hills menunjukkan sikap yang sopan dan ramah dalam berinteraksi dengan <i>Golfer</i> dan anggota lainnya	Ordinal	7
Kepuasan <i>Golfer</i> (Y)	Kesesuaian Harapan	a. Fasilitas yang dimiliki Rainbow Hills sesuai dengan harapan <i>Golfer</i>	Ordinal	8
		b. Pelayanan <i>Caddie</i> di Rainbow Hills sesuai dengan harapan <i>Golfer</i>	Ordinal	9
	Minat Kembali Berkunjung	c. <i>Golfer</i> berencana untuk bermain kembali di Rainbow Hills	Ordinal	10
		d. <i>Golfer</i> memutuskan untuk menjadikan Rainbow Hills sebagai tempat prioritas untuk bermain <i>golf</i>	Ordinal	11
	Kesediaan Memberikan rekomendasi	e. Pengalaman positif <i>Golfer</i> dalam bermain <i>golf</i> di Rainbow Hills membuat Pemain <i>Golf</i> bersedia memberikan informasi tentang Rainbow Hills kepada orang lain	Ordinal	12
		f. <i>Golfer</i> akan dengan senang hati memberikan rekomendasi tentang Rainbow Hills kepada orang lain	Ordinal	13

Sumber : Olah data Penelitian (2024)

Selain sumber data primer berupa kuesioner, sumber data sekunder berupa serta studi kepustakaan dikumpulkan sebagai pembanding atau memperkuat informasi yang berkaitan dengan masalah dan analisis penelitian yaitu mengenai Kinerja *Caddie* dan Kepuasan *Golfer* dalam pengalaman bermain golf.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum masuk ke pembahasan hasil penelitian, karakteristik responden dengan total 171 responden yang diperoleh dalam penelitian dirangkum guna menggambarkan keadaan atau kondisi responden sehingga dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

- a. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, responden adalah *Golfer* yang bermain di Rainbow Hills Bogor berjenis kelamin laki-laki sebanyak 123 orang (71,93%) dan perempuan 48 orang (28,07%).
- b. Karakteristik responden berdasarkan Usia, rentang usia responden berkisar antara 16 hingga 60 tahun dengan responden terbanyak adalah berkisar pada rentang umur 36 – 45 tahun dengan jumlah 51 orang (29,82%) diikuti terbanyak kedua pada rentang usia 46 – 55 tahun sebanyak 44 orang (25,73%)
- c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah pemain golf yang berpendidikan Sarjana (S1), mencapai 94 orang (54,97%) diikuti responden berpendidikan Pasca Sarjana (S2/S3) sebanyak 28 orang (16,37%). Latar pendidikan D-III mencapai 26 orang (15,20%) dan terakhir adalah Pendidikan SMA/Sederajat, yaitu 23 orang (13,45%).
- d. Karakteristik responden berdasarkan pengalaman bermain golf bervariasi mulai dari 1 tahun hingga lebih dari 8 tahun dengan jumlah responden terbanyak berada di pengalaman selama 4 tahun sebanyak 42 orang (24,56%) diikuti pengalaman 5 tahun sebanyak 36 orang (21,05%).
- e. Karakteristik responden berdasarkan jumlah bermain ke Rainbow Hills dalam satu bulan didominasi oleh responden yang bermain sebanyak 2 – 4 kali yaitu 77 orang (45%) dan 4 – 6 kali bermain sebanyak 44 orang (25,73%).

##### **1. Uji Asumsi Klasik**

###### **1.1. Uji Normalitas**

Menurut (Ghazali, 2018) pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas dengan Kolmogorov

Smirnov adalah: a) Jika nilai Asymp.sig (2 tailed) > 0,05 maka data berdistribusi normal; b) Jika nilai Asymp.sig (2 tailed) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

**Tabel 2.** Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual	
N		171	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.43077073	
Most Extreme Differences	Absolute	.064	
	Positive	.064	
	Negative	-.052	
Test Statistic		.064	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.082	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.086	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.079
		Upper Bound	.093

a. Test distribution is Normal.

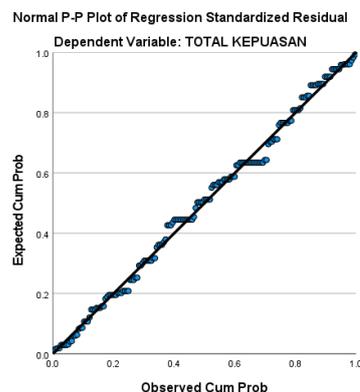
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil olah data primer (2024)

Pada Tabel 2 di atas hasil uji normalitas memunculkan nilai sig 0.082 > 0.05 atau data dinyatakan berdistribusi normal. Selain dengan menggunakan pengujian Kolmogorov-Smirnov, pengujian normalitas juga dilakukan dengan analisis grafik sebagai berikut

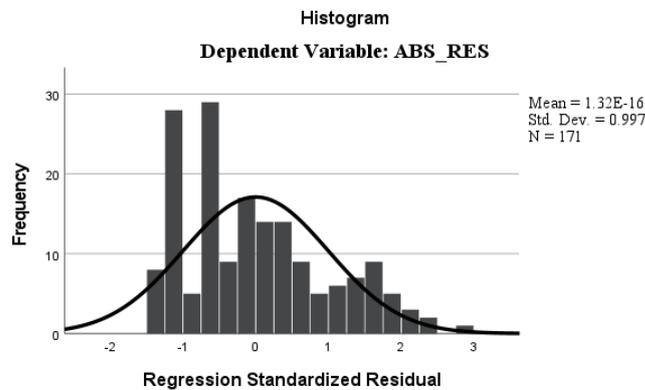


**Gambar 2.** Grafik P-P Plot

Sumber : Hasil olah data primer (2024)

**PENGARUH KINERJA CADDIE TERHADAP KEPUASAN GOLFER DALAM PENGALAMAN BERMAIN DI RAINBOW HILLS GOLF CLUB BOGOR**

Dari hasil gambar 2 hasil uji normalitas didapatkan model regresi memenuhi asumsi normalitas ini dikarenakan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.



**Gambar 3.** Histogram Dependent Variable Kepuasan *Golfer* (Y)

Sumber : Hasil olah data primer (2024)

Berdasarkan gambar 3 dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dilihat dari data menyebar secara merata ke kiri dan ke kanan histogram.

**1. 2. UJI HETEROSKEDASTISITAS**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain bersifat tetap, maka disebut homokedastisitas, namun jika ditemukan perbedaan maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heterokedastisitas (Raharjo, 2015).

**Tabel 3.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.377	.435		3.165	.002
	TOTAL	-.009	.017	-.042	-.543	.588
	KINERJA					

a. Dependent Variable: ABS\_RES  
 Sumber: Hasil olah data primer (2024)

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser* dilihat dari tabel 3 dengan ABS\_RES berperan sebagai variabel dependent, menunjukkan nilai signifikan pada variabel independen Kinerja yaitu 0.588 yang artinya  $> 0,05$  sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

## 2. Uji Instrumen Penelitian (Validitas dan Reliabilitas)

Instrumen penelitian yaitu dapat berupa test yang bersifat mengukur sebuah jawaban, dalam penelitian instrument yang digunakan berupa kuesioner. Menurut (Sugiyono., 2022) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau sejauh mana pernyataan dapat dipahami dan tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan.

Setelah di dapat nilai reliabilitas ( $r_{hitung}$ ) maka nilai tersebut dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut: a) Bila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ : Instrument tersebut dikatakan reliabel; b) Bila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ : Instrument tersebut dikatakan tidak reliabel. Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas.

Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan *reliable*. Dasar pengambilan keputusan : a) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid; b) Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Menurut (Sugiyono., 2022), syarat minimum untuk suatu butir instrumen atau pernyataan dianggap valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua instrumen atau pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan

program SPSS (*Statiscal Product dan Service Solution*). Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul item Total Statistic. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KINERJA CADDIE1	45.84	48.055	.793	.763
KINERJA CADDIE2	45.71	48.194	.861	.762
KINERJA CADDIE3	45.85	49.589	.789	.771
KINERJA CADDIE4	45.79	48.826	.803	.767
KINERJA CADDIE5	45.80	49.207	.771	.769
KINERJA CADDIE6	45.87	49.788	.780	.772
KINERJA CADDIE7	45.66	50.225	.762	.775
KEPUASAN GOLFER1	40.30	35.669	.675	.775
KEPUASAN GOLFER2	40.34	35.837	.652	.777
KEPUASAN GOLFER3	40.32	34.549	.781	.763
KEPUASAN GOLFER4	40.33	34.633	.755	.764
KEPUASAN GOLFER5	40.32	35.443	.759	.771
KEPUASAN GOLFER6	40.07	30.983	.850	.732

Sumber: Hasil olah data primer (2024)

Nilai validitas dapat dilihat dari besaran nilai *corrected Item-Total correlation*, sementara nilai reliabilitas dilihat dari besaran nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted*, dimana dasar keputusan diambil berdasarkan pendapat dari (Sugiyono., 2022) bahwa butir pernyataan dalam instrument penelitian ini dapat dinyatakan *valid* dan *reliable* apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dimana perolehan nilai dari 171 responden dengan *degree of freedom* =  $N-2$  dengan taraf signifikansi 0,5% dalam penelitian ini adalah sebesar **0.150**. Tabel 3 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dikatakan *valid* dan *reliable* karena semua nilainya lebih besar dari  $r$  tabel atau 0.150. Selain itu syarat lain untuk uji reliabilitas menurut (Sugiyono., 2022) telah terpenuhi yaitu semua nilai *Cronbach Alpha* bernilai  $>$  **0.70**.

### 3. Uji Hipotesa Dan Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 5.** Hasil Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.272	.728		4.493	.000
	TOTAL KINERJA	.758	.029	.894	25.970	.000

a. Dependent Variable: TOTAL KEPUASAN

Sumber: Hasil olah data primer (2024)

Dalam penelitian yang telah digunakan oleh penulis, nilai tabel untuk  $df = n - k$  ( $171 - 2 = 169$ ) dan probabilitas 5% adalah sebesar 1.654. Dari hasil pengujian yang dilakukan (Uji T) pada tabel 5 menunjukkan bahwa : Variable Kinerja *Caddie* memiliki nilai t hitung  $> t$  tabel =  $4.493 > 1.654$ , maka  $H_0$  ditolak di  $H_1$  diterima. Nilai signifikansi juga menunjukkan lebih kecil dari alpha ( $\alpha$ ) penelitian atau  $0.000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja *Caddie* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan *Golfer* (Y) di Rainbow Hills Golf Club Bogor.

Perhitungan hasil regresi dari tabel 4 di atas didapatkan dengan menyusun persamaan regresinya yaitu:  $Y = 3.272 + 0.758 (X)$ . Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan bahwa Nilai Konstanta 3.272 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kinerja *Caddie* (X) terhadap Kepuasan *Golfer* (Y) sama dengan nol, maka variabel Kepuasan *Golfer* akan tetap yaitu 6.774. Sementara Koefisien Regresi, sebesar 0.758 memiliki arti jika nilai variabel Kinerja *Caddie* (X) naik satu satuan maka nilai Kepuasan *Golfer* (Y) akan naik sebesar 0.758.

### 4. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas Kinerja *Caddie* (X) terhadap variabel terikat Kepuasan *Golfer* (Y) maka didapatkan hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

**Tabel 6.** Hasil Koefisien Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 <sup>a</sup>	.800	.798	1.435

a. Predictors: (Constant), TOTAL KINERJA

b. Dependent Variable: TOTAL KEPUASAN

Sumber: Hasil olah data primer (2024)

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui nilai koefisien determinasi *R Square* diperoleh nilai sebesar 0.800. Nilai ini mempunyai arti bahwa pengaruh variabel bebas Kinerja *Caddie* (X) adalah sebesar 0.800 atau 80 % terhadap variabel terikat Kepuasan *Golfer* (Y) di Rainbow Hills Sentul Bogor, sedangkan sisanya sebesar 0.200 atau 20 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Analisis di atas memberikan jawaban positif atas hipotesa awal apakah terdapat pengaruh antara kinerja seorang *Caddie* terhadap kepuasan *Golfer* dalam pengalaman bermain, hal ini sesuai juga dengan hasil penelitian dari (Djati & Darmawan, 2005) yang menemukan fakta bahwa semakin baik kinerja karyawan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan untuk puas. Di lain sisi sejarah permainan golf telah menciptakan satu profesi *Caddie* yang menjadi bagian permainan golf hingga ke masa yang akan datang, *Caddie* terlibat dalam permainan golf di setiap level permainan, mulai dari rekreasi dan permainan amatir sampai dengan kompetisi profesional. Selain itu bermain golf dengan dibantu oleh seorang *Caddie* juga merupakan cara yang bagus untuk mempelajari cara bermain golf bagi pemula (Pilgrim et al., 2016). Hal ini menunjukkan seberapa besar kinerja yang harus dimiliki seorang *Caddie* karena berdampak langsung dengan kepuasan penerima jasa yaitu *Golfer* yang memberikan kemungkinan untuk memberikan layanan ini lebih lanjut atau harapan bahwa *Golfer* yang puas akan suka rela merekomendasikan kepada orang-orang terdekat.

Penilaian kinerja *Caddie* yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup: pengetahuan *Caddie* tentang permainan golf, Keterampilan teknis, Etika dan perilaku *Caddie*. Sementara aspek yang menjadi kepuasan *Golfer* dilihat dari: Kesesuaian harapan dan Minat kembali berkunjung. Walau demikian terdapat faktor-faktor lain yang perlu dieksplorasi lebih mendalam mengenai kepuasan *Golfer* seperti faktor fasilitas dan aksesibilitas dari pengelola club golf.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil eksplorasi dari penelitian pengaruh kinerja *Caddie* terhadap kepuasan *Golfer* merupakan topik penelitian yang relevan dan menjanjikan yang dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pengalaman bermain golf, bahwa terdapat pengaruh kinerja *Caddie* terhadap kepuasan *Golfer* dalam dalam pengalaman bermain golf.

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Rainbow Hills Golf Club Bogor adalah selalu konsisten untuk memperhatikan proses seleksi, meningkatkan pelatihan, dan secara berkala terus mengevaluasi kinerja *Caddie* demi memperoleh kepuasan *Golfer*, dampak dari tindakan ini diharapkan dapat meningkatkan citra golf club, memperoleh anggota *Golfer* yang loyal dan bersedia memberikan rekomendasi untuk membantu promosi golf club. Penelitian selanjutnya dapat diarahkan untuk mengeksplorasi pengaruh kinerja *Caddie* pada segmen *Golfer* tertentu atau mengkaji dampak dari berbagai program pelatihan *Caddie*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada manajemen Rainbow Hills Golf Club - Sentul - Bogor yang telah memberi izin guna menjadi lokasi penelitian dan memberikan kemudahan dalam pengumpulan data primer penelitian, serta semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR REFERENSI

- Caddie* Hall of Fame. (n.d.). *About Caddying*. *Caddie* Hall of Fame.
- Carey, L. M., Stone, J. A., & Lavalley, D. (2021). "Teamwork Done to a Tee": A Golf *Caddie*'s Perspective on Their Perceived Role and Associated Skills. In *International Journal of Golf Science* (Vol. 9).
- CNBC Indonesia. (2024, July 5). *Diam-Diam Warga RI Doyan Main Golf, Ini Buktinya*. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20240705141449-128-552107/diam-diam-warga-ri-doyan-main-golf-ini-buktinya>.
- Coate, D., & Toomey, M. (2014). Do professional golf tour *Caddies* improve player scoring? *Journal of Sports Economics*, 15(3), 303–312. <https://doi.org/10.1177/1527002512458799>
- Djati, Pantja. S., & Darmawan, D. (2005). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. 48–59. <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/48>
- Ghazali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (Ed 9; Cetakan IX, Vol. 9). Universitas Diponegoro Press.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* . Unitomo Press.
- Katik, I., Purboyo, H., & Putro, H. (2018). *Sekolah Arsitektur, Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan ITB Studi Karakteristik, Motivasi dan Penilaian Golfer pada Golf Course sebagai Destinasi Wisata di Bandung dan Sekitarnya*. [www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com)
- Maulida, A. (2024). Dampak Kepemimpinan Dan Ketaatan Dalam Pekerjaan Terhadap Kinerja Para *Caddie*. In *JUBID : Jurnal Bisnis Inovatif dan Digital* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jubid.v1i1.16>
- Meinitasari, N. (2023). *PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT. KARYA PUTRA GRAFIKA* (Vol. 7, Issue 1). <http://jurnal.ustjogja.ac.id>
- PGA.com. (2020, February 26). *Golf Dictionary, Glossary and Golf Terms*. PGA.Com.
- Pilgrim, J., Robertson, S., & Kremer, P. (2016). A qualitative investigation into the role of the *Caddie* in elite-level golf. *International Journal of Sports Science and Coaching*, *11*(4), 599–609. <https://doi.org/10.1177/1747954116654783>
- Raharjo, S. (2015). *Tutorial Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser SPSS*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cetakan ke 3). Alfabeta .
- Swann, C., Moran, A., & Piggott, D. (2015). Defining elite athletes: Issues in the study of expert performance in sport psychology. *Psychology of Sport and Exercise*, *16*(P1), 3–14. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2014.07.004>