

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI PJKR FIK UNY
ANGKATAN 2010 TERHADAP JASA PELAYANAN
KOLAM RENANG FIK UNY**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Jasmani



Oleh
Sugeng Riyanto
09601241057

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY” ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 20 Mei 2013
Pembimbing,



Subagyo, M.Pd
NIP. 19561107 198203 003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti data penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen pengaji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 19 Mei 2013
Yang menyatakan,

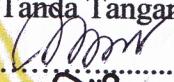


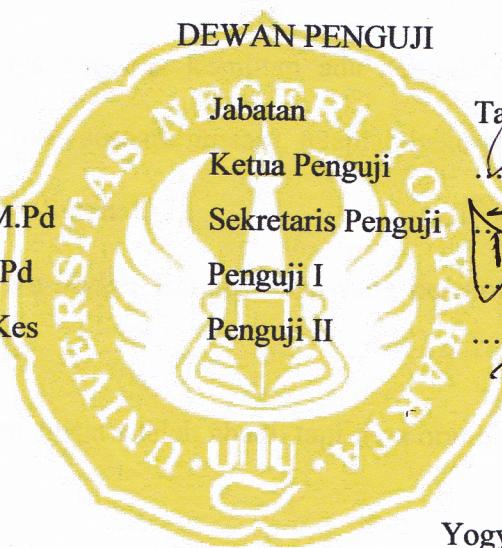
Sugeng Riyanto
NIM. 09601241057

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY" yang disusun oleh Sugeng Riyanto, NIM 09601241057 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Juni 2013 dan dinyatakan lulus.

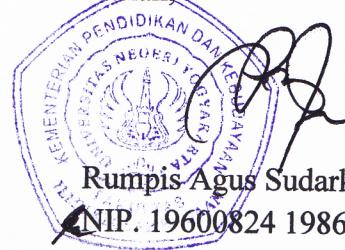
DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Subagyo, M.Pd	Ketua Penguji		20/7/13
Tri Ani Hastuti, M.Pd	Sekretaris Penguji		21/7/2013
Sismadiyanto, M.Pd	Penguji I		21/7/2013
Jaka Sunardi, M.Kes	Penguji II		21/7/2013



Yogyakarta, 12 Juli 2013

Fakultas Ilmu Keolahragaan
Dekan,



Rumpis Agus Sudarko, MS
NIP. 19600824 198601 1 001

MOTTO

- ❖ “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (Q.S. Ar-Rad 11).
- ❖ “Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain” (Q.S Asy-Syathir: 6-7).
- ❖ *Man Jadda Wa Jada* (Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka pasti akan berhasil).
- ❖ Jiwa semua manusia adalah abadi, tapi jiwa orang yang adil abadi dan suci (Socrates).
- ❖ Mungkin keajaiban adalah suara lonceng yang dibunyikan oleh banyak keinginan (Penulis).

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Sepasang pahlawan yang telah mengajari saya membaca dan menulis mulai dari A-B-C-D hingga Ha-Na-Ca-Ra-Ka, yang selalu ada untuk saya dalam suka ataupun duka, Ayahanda Mulyodiharjo dan Ibunda Rumidah.
2. Kakak-kakak saya yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
3. Erlina Apriyani, adik termanis yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat.

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI PJKR FIK UNY
ANGKATAN 2010 TERHADAP JASA PELAYANAN
KOLAM RENANG FIK UNY**

Oleh
Sugeng Riyanto
09601241057

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi belum diketahuinya tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 yaitu sebanyak 349 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *insidental sampling* sebanyak 155 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan instrumen angket/kuesioner. Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment* dengan “r” tabel sebesar 0,374. Apabila butir soal memiliki “r” hitung di atas 0,374, maka butir tersebut valid, sedangkan apabila “r” hitung di bawah 0,374 maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur. Uji reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan memperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,916. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY adalah tinggi sebesar 95,5% (148 mahasiswa). Secara rinci berdasarkan faktor-faktornya adalah sebagai berikut: faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78,7% (122 mahasiswa), faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74,2% (115 mahasiswa), faktor ketanggungan berada pada kategori tinggi sebesar 68,4% (106 mahasiswa), faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66,5% (103 mahasiswa), dan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52,9% (82 mahasiswa).

Kata kunci: *kepuasan, mahasiswa Prodi PJKR, kolam renang FIK UNY*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, shalawat dan salam semoga selalu terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarganya, sahabatnya, dan pengikutnya hingga akhir zaman, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”.

Selesainya penelitian ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, khususnya dosen pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, MA, M. Pd. Selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di UNY.
2. Bapak Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Drs. Amat Komari, M.Si, selaku Ketua Jurusan POR FIK UNY yang senantiasa memberikan kemudahan dalam penelitian.
4. Bapak Subagyo , M.Pd, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan perhatian selama penelitian.
5. Bapak Drs. Sridadi, M.Pd, selaku Penasehat Akademik yang banyak memberikan pengarahan.

6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi PJKR B FIK UNY 2009, yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Teman-teman kost “Cethul” (Ervan, Dwi, Cahyo, Juri, Ryo, Grendu serta Mas Grenda dan Mbak Dian)
9. Mahasiswa Prodi PJKR angkatan 2010 yang menjadi sampel dan populasi dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga amal baik dari berbagai pihak tersebut mendapat balasan yang melimpah dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca yang budiman.

Yogyakarta, 19 Mei 2013

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Definisi Jasa	9
2. Karakteristik Jasa	10
3. Kualitas Jasa	12
4. Kualitas Pelayanan	14
5. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
7. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
8. Hakikat Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY	21
9. Kolam Renang FIK UNY	26
B. Penelitian yang Relevan	28

C. Kerangka Berfikir.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan data	33
E. Instrumen Penelitian.....	34
F. Uji Coba Instrumen	37
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	58
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Implikasi.....	63
C. Keterbatasan Penelitian.....	64
D. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010.....	32
Tabel 2. Sampel Prodi PJKR Angkatan 2010.....	33
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY	36
Tabel 4. Uji Validitas Butir Soal	39
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Data.....	41
Tabel 6. Kisi-kisi Angket Penelitian dengan Butir yang Valid	41
Tabel 7. Deskripsi Statistik.....	44
Tabel 8. Penghitungan Normatif Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa	45
Tabel 9. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa	45
Tabel 10. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Bukti Fisik	47
Tabel 11. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Bukti Fisik	47
Tabel 12. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Keandalan	49
Tabel 13. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Keandalan	50
Tabel 14. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Ketanggungan	51
Tabel 15. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Ketanggungan	52

Tabel 16. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian	54
Tabel 17. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian	54
Tabel 18. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Empati...	56
Tabel 19. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Empati.....	57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY	46
Gambar 2. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Bukti Fisik	48
Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Keandalan	50
Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Ketanggapan	53
Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian	55
Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Empati.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing TAS	69
Lampiran 2. Surat Permohonan dan Pernyataan Judgement.....	70
Lampiran 3. Lembar Koreksi Judgement.....	72
Lampiran 4. Surat Keterangan Judgement.....	74
Lampiran 5. Angket Uji Coba Penelitian.....	76
Lampiran 6. Permohonan Ijin Uji Coba Penelitian.....	79
Lampiran 7. Permohonan Ijin Penelitian	80
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Uji Coba	81
Lampiran 9. Analisis <i>Reliability</i>	82
Lampiran 10. Nilai-nilai r <i>Product Moment</i>	83
Lampiran 11. Analisis Kesahihan Butir (<i>Validity</i>).....	84
Lampiran 12. Angket Penelitian	85
Lampiran 13. Lembar Pengesahan.....	88
Lampiran 14. Rekapitulasi Data Penelitian.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) sebagai salah satu fakultas di Universitas Negeri Yogyakarta, memiliki fasilitas olahraga sebagai tempat pembelajaran, pelayanan publik, dan pembinaan olahraga yang lengkap dan memadai. Dalam mendukung program *world class university*, FIK UNY memiliki syarat-syarat memadai berupa sumber daya manusia dan perlengkapan pendukungnya.

Sampai saat ini FIK UNY memiliki fasilitas olahraga yang lengkap, diantaranya: kolam renang, gedung olahraga (GOR), stadion atletik dan sepakbola, lapangan tenis *indoor* dan *outdoor*, lapangan basket, lapangan bolavoli, lapangan sepaktakraw, lapangan *softball, hall* senam, *fitness centre*, klinik terapi, dan taman olahraga masyarakat (TOM). Fasilitas olahraga yang ada selain fungsi utama sebagai laboratorium pendidikan juga berfungsi sebagai tempat pembinaan olahraga dan pelayanan publik/masyarakat. Fasilitas-fasilitas olahraga tersebut juga merupakan *income generating* bagi lembaga. Berdasarkan studi pendahuluan, fasilitas olahraga di FIK UNY yang mampu menyumbang *income* terbesar bagi lembaga adalah kolam renang. Gedung olahraga (GOR) sebenarnya memberikan pemasukan yang besar pula, namun biaya perawatan/operasionalnya juga besar.

Kolam renang FIK UNY diresmikan pada tanggal 1 Juni 1996 oleh Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Prof. Dr. Ir. Bambang Soehendro, M.Sc. DE. Sc., dengan nama

Kolam Renang FPOK IKIP Yogyakarta. Awal berdirinya kolam renang FIK UNY pada tahun 1992 sebagai sarana pembelajaran mata kuliah renang. Sebelum didirikannya kolam renang FIK UNY, mahasiswa biasa melakukan kegiatan pembelajaran mata kuliah renang di kolam renang Umbang Tirto, Kridosono. Tujuan awal berdirinya kolam renang FIK UNY adalah sebagai sarana pembelajaran renang dan terapi. Kolam renang FIK UNY kemudian diperluas manfaatnya sebagai sarana pembelajaran renang bagi TK, SD, SMP, SMA, klub renang maupun untuk umum.

Kolam renang FIK UNY memiliki 4 kolam dengan berbagai ukuran dan kedalaman, antara lain: (1) kolam anak-anak yang memiliki kedalaman bervariasi hingga mencapai 1,5 meter, (2) kolam renang dengan kedalaman 1 meter, memiliki panjang 25 meter dan lebar 10 meter, kolam ini dipergunakan untuk proses pembelajaran, (3) kolam renang dengan kedalaman 7 meter, dipergunakan untuk loncat indah, (4) kolam renang standar internasional yang memiliki ukuran panjang 50 meter, lebar 25 meter, dengan kedalaman tepi-tepi kolam memanjang 1,2 meter dan kedalaman tengah kolam mencapai 2,3 meter. Kedalaman kolam yang bervariasi diharapkan memudahkan dan memberikan layanan yang baik bagi mahasiswa dalam pembelajaran renang.

Kegiatan pembelajaran di kolam renang akan berjalan dengan efektif apabila kolam renang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa. Kolam renang diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan. Namun kenyataan yang terjadi tidak demikian. Banyak keluhan dari mahasiswa yang merasa tidak puas akan layanan kolam renang FIK

UNY. Ketidakpuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan kolam renang FIK UNY menjadi topik pembicaraan yang hangat terkait dengan kondisi fisik kolam renang yang diduga membutuhkan perbaikan di beberapa aspeknya seperti tingkat kejernihan air, dan kualitas lantai kolam renang yang telah menunjukkan kerusakan di beberapa tempat. Kolam renang FIK UNY juga memiliki ruang ganti yang di dalamnya terdapat ruang bilas dan ganti pakaian. Ruang ganti ini belum cukup luas dibanding dengan jumlah mahasiswa yang memakainya. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa kepuasan utama pelanggan/mahasiswa ditentukan oleh kualitas dari sarana itu sendiri yang dalam hal ini adalah kondisi fisik kolam renang. Itu penting kaitannya dengan eksistensi sebuah kolam renang di lembaga pendidikan.

Pengertian kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaiknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan. Informasi yang bersumber dari mahasiswa itulah yang menjadi faktor kritik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Supranto, 2006:224). Seorang mahasiswa yang hendak berkunjung ke kolam renang FIK UNY, mereka akan mempertimbangkan fasilitas-fasilitas yang ada di kolam renang seperti tempat

parkir sepeda motor/mobil, ruang bilas, tribun, tempat penitipan barang dll. Tempat parkir yang luas dan aman akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan/mahasiswa. Sama halnya dengan tempat bilas, tribun, dan juga tempat penitipan barang. Segala bentuk layanan yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Keberadaan kolam renang FIK UNY sangat penting dalam rangka mendukung tujuan utama UNY menuju *World Class University*, mendukung peran universitas dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk itu perlu diketahui sejauh mana layanan fasilitas kolam renang tersebut pada proses pembelajaran perkuliahan mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta khususnya Prodi PJKR FIK UNY, pada layanan publik, dan pada dukungan pembinaan olahraga di Yogyakarta.

Mahasiswa PJKR merupakan mahasiswa calon guru pendidikan jasmani olahraga kesehatan. Sedangkan untuk menjadi calon guru pendidikan jasmani olahraga kesehatan dan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Jasmani (S.Pd.Jas) mahasiswa Prodi PJKR harus mengikuti kurikulum yang berlaku di UNY khususnya Fakultas Ilmu Keolahragaan Prodi PJKR. Menurut Peraturan Akademik UNY Bab I Pasal 1 Ayat 4 tahun 2011, Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan pelajaran serta cara penyampaian dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar di universitas. Dengan demikian Mahasiswa Prodi PJKR harus menempuh kurikulum Prodi PJKR (Kurikulum PJKR 2009:8) yang memiliki struktur

sebagai berikut; (1). Mata kuliah Universitas ; (2). Mata kuliah Kependidikan; (3). Mata kuliah Fakultas; (4). Mata kuliah Jurusan, dan; (5). Mata kuliah Program Studi. Adapun untuk sebaran mata kuliah tiap semesternya memiliki karakteristik yang berbeda.

Kurikulum Prodi PJKR semester dua terdapat mata kuliah Dasar Gerak Renang yang merupakan mata kuliah wajib tempuh untuk prasyarat mata kuliah Pengajaran Atletik, Akuatik, Senam. Mata kuliah Dasar Gerak Renang berbobot dua sks praktek yang berarti 4 jam perkuliahan tiap minggunya dan kegiatan perkuliahan dilakukan di kolam renang FIK UNY. Pemanfaatan fasilitas-fasilitas yang ada di kolam renang FIK UNY sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan juga hasil pembelajaran mata kuliah Dasar Gerak Renang. Mata kuliah Pengajaran Atletik, Akuatik, Senam yang ada pada semester lima terdiri dari tiga sks praktek. Kegiatan perkuliahan Pengajaran Atletik dilakukan dilapangan atletik, Pengajaran Senam dilakukan di *hall* senam, dan Pengajaran Akuatik tentunya dilakukan di kolam renang FIK UNY.

Mahasiswa Prodi PJKR angkatan 2010 adalah mahasiswa semester enam ketika penelitian ini dilaksanakan. Mereka telah menempuh mata kuliah Dasar Gerak Renang dan juga Pengajaran Atletik, Akuatik, Senam. Secara tidak langsung intensitas penggunaan jasa pelayanan kolam renang FIK UNY oleh mahasiswa Prodi PJKR angkatan 2010 dapat dikatakan lebih banyak dibanding angkatan 2011 dan 2012. Berdasarkan kenyataan yang dikemukakan di atas perlu diadakan penelitian guna mengetahui tingkat

kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa persoalan sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya layanan-layanan yang disediakan oleh kolam renang FIK UNY.
2. Belum diketahuinya faktor-faktor yang menjadi daya tarik mahasiswa ke kolam renang FIK UNY.
3. Adanya keluhan dari beberapa mahasiswa terhadap kondisi fasilitas kolam renang FIK UNY.
4. Kurangnya peran kolam renang FIK UNY dalam rangka mendukung UNY menuju *World Class University*.
5. Belum diketahuinya tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan dan keterbatasan yang ada pada peneliti, perlu adanya pembatasan masalah agar ruang lingkup penelitian ini menjadi lebih jelas. Penelitian ini dibatasi pada “tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah disebutkan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY?”.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, guna memberikan sumbang pemikiran bagi kolam renang FIK UNY dalam hal kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa.
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Para Akademisi

Sebagai wacana untuk menambah wawasan tentang pengelolaan kolam renang, terutama dalam hubungannya dengan pemenuhan kepuasan.

- b. Bagi Mahasiswa

Memberikan masukan dan referensi kepada peneliti selanjutnya untuk peningkatan kualitas layanan kolam renang, maupun bidang lain yang berkaitan dengan pelayanan.

c. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan referensi kepada masyarakat untuk semakin mantap belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Definisi Jasa

Manusia adalah makhluk individu sekaligus makhluk sosial yang memerlukan bantuan/jasa orang lain dalam keberlangsungan hidupnya sehari-hari. Jasa menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial manusia dan juga menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Menurut Valerie A. Zethaml and Mary Jo Bitner dalam Rambat Lupiyoadi (2001:5) memberikan batasan tentang *service* (jasa) sebagai berikut: *service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health).* Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomis yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi, yang biasanya dikonsumsi pada yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti halnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Adapun definisi jasa menurut Philip Kotler (Lupiyoadi, 2001:5-6) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Selanjutnya American Marketing Association (Supranto, 2006:227) mendefinisikan *services are those separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.*

Dari ketiga pengertian di atas menunjukkan bahwa jasa itu sangat diperlukan yang berupa layanan dan tidak berwujud sehingga jasa tidak dapat menimbulkan kepemilikan terhadap pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Sedangkan jasa juga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik sangat dipengaruhi oleh tingkat penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

2. Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler (Supranto, 2006:227-228) karakteristik jasa diuraikan sebagai berikut:

1) *Intangible* (Tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2) *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3) *Variability* (Bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4) *Perishability* (Tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berbeda dengan Philip Kotler, Griffin (Lupiyoadi, 2001:6) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau rasa aman.

2) *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (inseparability) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3) *Customization*

Jasa juga sering kali di desain khusus untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

3. Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Lovelock (1988) yang dikutip Fandy Tjiptono (2002:59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et el., 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Menurut Gronroos dalam Hutt dan Speh yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002:60) kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al. (dalam Bojanic, 1991), *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
 - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- 2) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

3) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa output jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

Sama halnya dengan kualitas jasa kolam renang FIK UNY. Diharapkan kolam renang FIK UNY dapat memberikan kualitas jasa yang baik/ memuaskan kepada para pengunjung terutama mahasiswa agar lebih optimal lagi dalam proses pembelajaran, yaitu dalam pembelajaran renang.

4. Kualitas Pelayanan

Definisi pelayanan menurut Johanes Supranto (2006:227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja

merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistansinya.

Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, apakah telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Mahasiswa akan merasa nyaman, senang, dan puas ketika mengikuti pembelajaran renang apabila manajemen kolam renang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Baik dalam arti sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

5. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kolam renang FIK UNY sebagai penyedia jasa dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan/mahasiswa pengguna kolam renang FIK UNY. Diperlukan pelayanan yang optimal agar tingkat kepuasan mahasiswa semakin tinggi/besar. Sehingga perlu kita ketahui pengertian kepuasan pelanggan itu. Menurut Kotler & Armstrong (2001:298) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembelinya tidak puas.

Menurut Engel, et al. (Tjiptono, 2002:146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono (2002:148-150) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus, dan lain-lain.

b. Survai kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

c. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara

perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

d. *Lost customer analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya bila membeli atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumsi terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa yang dibeli. Jadi suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Apabila merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien dan pelanggan dapat melakukan tindakan pengembalian produk atau secara ekstrim dapat mengajukan tindakan gugatan terhadap perusahaan atau instansi terkait melalui seorang pengacara. Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan menurut Mudie, Peter and Angela Cottam (Tjiptono, 2002:151), yaitu:

- a. Pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan.
- b. Kinerja karyawan perusahaan jasa yang buruk.
- c. Miskomunikasi penyedia jasa oleh pesaing.
- d. Miskomunikasi rekomendasi mulut ke mulut.
- e. Pelanggan keliru menafsirkan signal (harga, positioning, dll).

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan semakin besar pula kepuasan pelanggan.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa yang dalam hal ini adalah mahasiswa prodi PJKR angkatan tahun 2010 tidak akan didapat begitu saja dan tidak sama antara pengguna pelayanan jasa yang satu dengan yang lain. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat para pelanggan.

Menurut Suyetty & Gita Kurniawan (2004:54) dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Senantiasa memberikan perhatian yang tulus dan sungguh-sungguh kepada pelanggan.
- b. Senantiasa melaksanakan layanan prima terhadap kebutuhan pelanggan.
- c. Fleksibel apabila ada kekurangan pembayaran atau sekali-sekali bisa menunda waktu pembayaran (berhutang).

- d. Menerima dengan baik semua masukan, saran, dan kritik yang diberikan pelanggan, bahkan harus ditindaklanjuti agar memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- e. Memberikan diskon atau hadiah-hadiah pada hari-hari tertentu.

Sedangkan menurut Rambat Lupiyoadi (Halim, 2006:36) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yakni:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang berupa barang ataupun jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan atau berkualitas.

b. Pelayanan

Terutama untuk penyedia jasa maka pelayanan ini akan menjadi sangat penting dan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau *Self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merk tertentu.

d. Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yang diberikan.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) menurut Parasuraman, *et.all*, (Lupiyoadi, 2001:148) yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness*, ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membeliarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasiannya yang nyaman bagi pelanggan.

8. Hakikat Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY

Menurut Peraturan Akademik Universitas Negeri Yogyakarta (2011:3), mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dalam salah satu

program studi yang ada di universitas. Mahasiswa merupakan salah satu objek pembelajaran dalam tingkat pendidikan di Perguruan Tinggi, baik negeri maupun swasta. Dalam hal ini mahasiswa turut berperan penting dalam memajukan kualitas pendidikan maupun kualitas Perguruan Tinggi dimana mahasiswa tersebut menuntut ilmu. Mahasiswa sudah dipersiapkan untuk diterjunkan di masyarakat ataupun dalam suatu lembaga yang bergerak dalam berbagai bidang.

Mahasiswa PJKR merupakan mahasiswa calon guru pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan. Visi dan misi program studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR) menurut kurikulum FIK (2009:7) yaitu:

- a. Visi: terciptanya tenaga pendidikan jasmani dan olahraga yang unggul secara moral, fisik, intelektual, mental dan sosial.
- b. Misi:
 - 1) Menyelenggarakan proses pendidikan dan pengajaran yang mendukung penguasaan ilmu dan keterampilan dalam bidang pendidikan jasmani dan olahraga.
 - 2) Menyelenggarakan penelitian dalam bidang pendidikan jasmani dan olahraga yang mendukung pengembangan bidang pendidikan jasmani dan olahraga.
 - 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang mendukung pengembangan dan sosialisasi bidang pendidikan jasmani dan olahraga.
 - 4) Mengembangkan IPTEK dalam pendidikan dan pengajaran.
 - 5) Menumbuhkan suasana akademis yang kondusif dalam berbagai kegiatan yang bersifat akademis.
 - 6) Mengembangkan serta menjaga nilai, etika, dan moral akademis.
 - 7) Meningkatkan kesejahteraan dosen dan karyawan melalui berbagai kegiatan sosial dan kerjasama dengan pihak lain.
 - 8) Mengembangkan kemampuan mahasiswa melalui berbagai kegiatan penalaran, minat dan bakat dan kesejahteraan.

Sedangkan tujuan utama dari prodi PJKR yaitu untuk mempersiapkan tenaga kependidikan yang memiliki kemampuan akademis

dan atau profesional dalam bidang pendidikan jasmani yang mampu memadukan penguasaan bidang ilmu keguruan, ilmu olahraga, ilmu pendidikan serta memiliki kepribadian dan ketrampilan profesional dalam melaksanakan fungsi pendidikan dan pengajaran. Sehingga diharapkan pendidikan jasmani bisa lebih berkembang lagi.

Kurikulum 2009 FIK Universitas Negeri Yogyakarta Program Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu tugas akhir skripsi (TAS) dan tugas akhir bukan skripsi (TABS). Gelar sarjana pendidikan jasmani dapat diberikan apabila telah mencapai 144 satuan kredit semester (SKS) dari mata kuliah-mata kuliah yang telah tersusun. Mata kuliah-mata kuliah tersebut dapat dikelompokkan menjadi lima seperti yang telah disebutkan dalam latar belakang yaitu; (1) Kelompok mata kuliah universitas diberi kode MDU, (2) Kelompok mata kuliah kependidikan diberi kode MDK, (3) Kelompok mata kuliah fakultas diberi kode IOF, (4) Kelompok mata kuliah jurusan diberi kode POR, dan (5) Kelompok mata kuliah program studi diberi kode PJM. Sebaran mata kuliah untuk tiap semester akan dijelaskan seperti berikut.

Semester satu terdapat sembilan mata kuliah yang terdiri dari empat mata kuliah universitas (Pendidikan agama Islam/ Katholik/ Kristen/ Hindu/ Budha/ Konghuchu, Pendidikan Pancasila, Pendidikan Kewarganegaraan, Bahasa Indonesia), satu mata kuliah kependidikan (Ilmu Pendidikan), dan empat mata kuliah fakultas (Dasar Gerak Atletik,

Dasar Gerak Senam, Dasar Gerak Bolabasket, Anatomi). Semester dua terdapat sebelas mata kuliah yang terdiri dari dua mata kuliah universitas (Bahasa Inggris, Ilmu Sosial Budaya Dasar), enam mata kuliah fakultas (Sejarah dan Filsafat Olahraga, Fisiologi Manusia, Kinesiologi, Dasar Gerak Renang, Dasar Gerak Bolavoli, Dasar Gerak Pencak Silat) satu mata kuliah jurusan (Dasar-dasar Pendidikan Jasmani), dan dua mata kuliah program studi (Permainan Target, Permainan Bolabasket). Memasuki semester tiga jumlah mata kuliah yang harus ditempuh sebanyak dua belas mata kuliah dengan perincian satu mata kuliah universitas (Kewirausahaan), tiga mata kuliah kependidikan (Psikologi Pendidikan, Sosio-antro Pendidikan, Manajemen Pendidikan), tiga mata kuliah fakultas Dasar Gerak *Softball*, Dasar Gerak Sepakbola, Fisiologi Olahraga), satu mata kuliah jurusan (Pendidikan Kebugaran Jasmani), dan empat mata kuliah program studi (Aktivitas Ritmik, Permainan Bolavoli, Aktivitas Luar Kelas, Pendidikan Kesehatan).

Semester empat terdapat sepuluh mata kuliah yang terdiri dari dua mata kuliah kependidikan (Perkembangan Peserta Didik, Bimbingan dan Konseling), tiga mata kuliah fakultas (Tenis Meja/Tenis/Bulutangkis, Biomekanika Olahraga, Statistika Olahraga), dua mata kuliah jurusan (Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani, Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Jasmani), dan tiga mata kuliah program studi (Pembelajaran Pendekatan Taktik: Teori dan Konsep, Permainan *Softball*, Permainan Sepakbola).

Semester satu hingga empat banyak terdapat mata kuliah wajib tempuh untuk prasyarat mata kuliah berikutnya yang berkesinambungan. Mata kuliah Dasar Gerak yang merupakan wajib tempuh untuk mata kuliah Permainan. Sedangkan mata kuliah Permainan menjadi prasyarat untuk mata kuliah Pengajaran.

Pada semester lima mahasiswa mendapat mata kuliah Teknologi Pembelajaran Penjas. Mata kuliah ini wajib lulus sebagai prasyarat mata kuliah Pengajaran Mikro dan PPL. Keberhasilan menempuh mata kuliah ini sangat ditunjang oleh keberhasilan mahasiswa menempuh mata kuliah di semester sebelumnya seperti mata kuliah Sarana dan Prasarana Penjas serta Evaluasi Pembelajaran Penjas. Mata kuliah lain yang ditempuh pada semester lima yaitu: Perkembangan Motorik, Metodologi Penelitian, Sosiologi Olahraga, Psikologi Olahraga, Pengembangan Kurikulum Penjas, Pengajaran Atletik, Akuatik, Senam, Pengajaran Permainan *Target&Fielding*, Pengajaran Permainan Net, dan Pengajaran Permainan Invasi.

Memasuki semester enam mahasiswa mendapat mata kuliah Pembelajaran Mikro yang berisikan tentang praktik mengajar dengan melakukan kegiatan, membuat rencana program, menyusun rencana semester, membuat satuan pelajaran, menyampaikan materi pelajaran, melakukan penilaian hasil belajar siswa dan membuat laporan yang tentunya memberikan latihan dan keterampilan melakukan tugas-tugas sebagai calon guru di sekolah. Selain Pembelajaran Mikro, mahasiswa

juga menempuh mata kuliah Tae Kwon Do/Judo/Karate, Pembelajaran Motorik, PPC, Gizi Olahraga, Administrasi dan Organisasi Penjas, Persiapan Profesi Guru Penjas, Pembinaan Ekskul Olahraga Sekolah, Bolatangan/Hoki/Sepak Takraw, Pembelajaran Pendekatan *Event*, dan Bahasa Inggris Terapan.

Semester tujuh mahasiswa menempuh mata kuliah Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), tetapi mata kuliah ini dapat ditempuh di semester khusus yang mekanismenya diatur oleh Pusat Layanan Pengalaman Lapangan dan Praktik Kerja Lapangan (PL PPL dan KKN). Mata kuliah lain yang ditempuh yaitu Kesehatan Olahraga, Pendidikan Jasmani Adaptif, Tes dan Pengukuran Penjas, serta Metodologi Penelitian Penjas. Semester delapan mahasiswa hanya menempuh satu matakuliah yaitu Tugas Akhir Skripsi (TAS).

Semua mata kuliah yang ditempuh oleh mahasiswa Prodi PJKR telah disusun dalam kurikulum secara sistematis. Oleh karena itu, diharapkan mahasiswa Prodi PJKR dapat mumpuni dibidangnya yaitu menjadi calon guru yang memiliki kemampuan akademis atau profesional yang menguasai empat kompetensi yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial.

9. Kolam Renang FIK UNY

Kolam Renang FIK UNY sejak awal kegiatannya telah memiliki gedung tersendiri yang terdapat di sebelah barat FIK UNY. Kolam renang FIK UNY memiliki 4 kolam dengan berbagai ukuran dan kedalaman,

antara lain: (1) Kolam anak-anak yang memiliki kedalaman bervariasi hingga mencapai 1,5 meter, (2) Kolam renang dengan kedalaman 1 meter, memiliki panjang 25 meter dan lebar 10 meter, kolam ini dipergunakan untuk proses pembelajaran. (3) Kolam renang dengan kedalaman 7 meter, dipergunakan untuk loncat indah, (4) Kolam renang standar internasional yang memiliki ukuran panjang 50 meter, lebar 25 meter, dengan kedalaman tepi-tepi kolam memanjang 1,2 meter dan kedalaman tengah kolam mencapai 2,3 meter. Dengan kedalaman kolam yang bervariasi diharapkan memudahkan dan memberikan layanan yang baik bagi pengunjung baik mahasiswa, klub renang, dan pengunjung umum.

Pengelolaan fasilitas kolam renang dilakukan secara sistematis oleh FIK dan dapat dimanfaatkan oleh segenap *civitas* akademika dan masyarakat umum. Media ini cukup memadai sebagai sarana kegiatan penyegaran, dan sekaligus media menjalin hubungan sosial yang akrab dan mendukung studi.

Fungsi utama kolam renang FIK UNY adalah sebagai laboratorium mata kuliah renang bagi mahasiswa UNY khususnya mahasiswa FIK. Hal ini berarti bahwa setiap kegiatan pembelajaran renang mahasiswa FIK yang terdiri dari Prodi PJKR, PKO, PGSD, dan IKORA selalu dilakukan di kolam renang FIK UNY. Kolam renang FIK UNY memiliki fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat digunakan oleh mahasiswa guna memperlancar kegiatan pembelajaran renang seperti pelampung dan *fin/kaki katak*.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Asrida Noor Eka Puspitasari (2008) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan Kolam Renang Galuh”. Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan kolam renang Galuh. Adapun tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan kolam renang Galuh. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau berbentuk angket. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif persentatif. Cara menganalisis mencari tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan kolam renang Galuh dengan menggunakan standar deviasi, di skor, dicari mean, median kemudian data yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel distribusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di kolam renang Galuh masuk kategori memuaskan dengan persentase 76%. Secara rinci, kepuasan konsumen terhadap kolam renang Galuh yaitu: (1) faktor fasilitas masuk kategori memuaskan (76%), (2) pelayanan masuk kategori memuaskan (70%), (3) promosi masuk kategori memuaskan (58%), (4) produk masuk kategori memuaskan (66%), (5) harga masuk kategori memuaskan (62%), dan (6) lokasi masuk kategori memuaskan (66%).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Miswanto (2010) yang berjudul “Manajemen Layanan Fasilitas Kolam Renang di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta”. Dalam penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan fasilitas kolam renang di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta (FIK UNY) yang menjadi media pembelajaran sekaligus tempat layanan publik yang menghasilkan *income generating* cukup besar bagi lembaga. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket dengan skala *Likert* skor positif. Variabel penelitian berupa manajemen kualitas layanan dari Valerie (1995) dengan lima faktor yaitu (1) keterwujudan (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, sarana dan prasarana, (2) keandalan (*reliability*) yaitu layanan yang konsisten, (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kecepatan dalam merespon, (4) jaminan (*assurance*) yaitu keamanan, kejujuran, sikap sopan, dan keterampilan, (5) kemudahan (*empathy*) yaitu kemudahan berkomunikasi. Teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif kuantitatif persentase yang kemudian ditafsirkan dalam bentuk kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan klasifikasi cukup 67%, dan 33% dengan klasifikasi baik, kurang baik, dan tidak baik.

C. Kerangka Berfikir

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta memiliki fasilitas olahraga yang lengkap, salah satu fasilitas tersebut adalah kolam renang FIK UNY. Kolam renang FIK UNY berfungsi sebagai laborat mata kuliah renang bagi mahasiswa FIK UNY. Terkait dengan fungsi tersebut, kolam renang FIK UNY diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dalam proses pembelajaran renang. Kualitas pelayanan dapat diasumsikan baik atau memuaskan apabila pelayanan yang dirasakan atau

diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebaiknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan.

Menurut Parasuraman, *et.all* dalam Lupiyoadi (2001:148) terdapat lima dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan *empathy*. Kelima faktor inilah yang dijadikan acuan guna mengukur kualitas jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

Pemanfaatan fasilitas kolam renang FIK UNY sangat erat kaitannya dengan kegiatan perkuliahan mahasiswa FIK UNY yang salah satu diantaranya adalah mahasiswa Prodi PJKR angkatan 2010. Mahasiswa Prodi PJKR angkatan 2010 adalah mahasiswa semester enam ketika penelitian ini dilaksanakan. Mereka telah menempuh mata kuliah Dasar Gerak Renang dan juga Pengajaran Atletik, Akuatik, Senam. Secara tidak langsung intensitas penggunaan jasa pelayanan kolam renang FIK UNY oleh mahasiswa Prodi PJKR angkatan 2010 dapat dikatakan lebih banyak dibanding angkatan 2011 dan 2012.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk bisa menemukan suatu fakta tentang seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:23) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 dalam menggunakan jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik angket atau kuesioner. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:194), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui informasi dari pengguna jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Guna memperjelas variabel penelitian, perlu dikemukakan definisi operasional dari variabel, menurut Suharsimi Arikunto (2010:161) variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2006:61) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa prodi PJKR FIK

UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Kepuasan mahasiswa berarti bahwa terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa dalam hal pelayanan yang diukur menggunakan angket.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:173), populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR) Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2010 yaitu terdapat 6 kelas dengan jumlah keseluruhan sebanyak 349 mahasiswa. Adapun daftar populasi mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010

No	Kelas	Jumlah
1	A	55
2	B	54
3	C	60
4	D	60
5	E	60
6	F	60
Jumlah		349

Sumber : Kasubag pendidikan FIK UNY

2. Sampel

Begitu luasnya populasi dalam penelitian ini, maka untuk mempermudah pengumpulan data perlu dilakukan pengambilan sampel. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:174), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2010:62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Dari populasi di atas diambil sampel dengan teknik *insidental sampling*. Pemakaian teknik *insidental sampling* dikarenakan peneliti langsung mendatangi dan membagikan angket kepada responden yang ada dan bersedia mengisi angket tersebut. Menurut Sugiyono (2006:124), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel menggunakan cara yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael* dalam Sugiyono (2010:71), dengan taraf kesalahan 10% dari populasi 349 maka diperoleh sampel sebanyak 155 mahasiswa. Adapun daftar sampel prodi mahasiswa PJKR angkatan 2010 sebagai berikut:

Tabel 2. Sampel Prodi PJKR Angkatan 2010

No	Kelas	Jumlah
1	A	23
2	B	24
3	C	27
4	D	27
5	E	27
6	F	27
Jumlah		155

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada mahasiswa prodi PJKR angkatan tahun 2010 yang menjadi sampel dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mencari data mahasiswa prodi PJKR angkatan tahun 2010 dimana mahasiswa angkatan tahun 2010 ini telah mengikuti mata kuliah dasar gerak renang dan tentunya telah menggunakan jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.
2. Peneliti menentukan jumlah mahasiswa yang menjadi sampel penelitian.
3. Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
4. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
5. Selanjutnya peneliti melakukan pengkodingan.
6. Setelah proses pengkodingan peneliti melakukan proses pengelolaan data dan analisis data dengan bantuan *software* program *Microsoft Excell 2007* dan *SPSS 16 for Windows*.
7. Setelah memperoleh data penelitian peneliti menambil kesimpulan dan saran.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat ukur dalam penelitian yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial (variabel penelitian) yang diamati (Sugiyono, 2006:148). Penelitian ini menggunakan instrumen angket/kuesioner. Angket/kuesioner yang dibuat bersifat tertutup, karena responden dihadapkan pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia alternatif jawabannya. Angket lalu diberikan pada sampel penelitian untuk mengumpulkan data sebenarnya. Pengembangan instrumen tersebut didasarkan pada teori yang

kemudian dikembangkan indikator-indikator masing-masing variabel, selanjutnya dijabarkan dalam butir pertanyaan.

Menurut Sutrisno Hadi (1991:97) ada tiga langkah pokok yang harus diperhatikan dalam menyusun instrumen, yaitu: mendefinisikan konstrak, menyidik faktor, dan Menyusun butir-butir pertanyaan.

1. Mendefinisikan Konstrak

Langkah pertama adalah mendefinisikan konstrak. Konstrak adalah batasan mengenai ubahan atau variabel yang akan diukur. Konstrak pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR FIK UNY angkatan tahun 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY.

2. Menyidik Faktor

Adalah langkah kedua dengan menyidik faktor-faktor yang menyusun konstrak, yaitu variabel menjadi faktor-faktor subvariabel. Faktor-faktor yang mengkonstrak tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa yang dalam penelitian ini adalah jasa pelayanan kolam renang FIK UNY yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggungan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3. Menyusun Butir-butir Pertanyaan

Adalah langkah ketiga dengan menyusun butir-butir pertanyaan yang mengacu pada faktor-faktor yang berpengaruh dalam penelitian. Untuk menyusun butir-butir pernyataan, maka faktor-faktor tersebut dijabarkan menjadi kisi-kisi instrumen peneliti yang kemudian dikembangkan dalam

butir-butir soal atau pernyataan. Butir pernyataan harus merupakan penjabaran dari isi faktor-faktor yang telah diuraikan diatas, kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator yang ada disusun butir-butir soal yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan faktor tersebut.

Penskoran digunakan dengan menggunakan skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban, yaitu: sangat memuaskan (SM) bobot jawaban 4, memuaskan (M) bobot jawaban 3, tidak memuaskan (TM) bobot jawaban 2, dan sangat tidak memuaskan (STM) bobot jawaban 1. Sedangkan untuk jawaban pernyataan negatif adalah: sangat setuju (SM) dengan bobot jawaban 1, memuaskan (M) dengan bobot jawaban 2, tidak memuaskan (TM) dengan bobot jawaban 3, dan sangat tidak memuaskan (STM) dengan bobot jawaban 4. Responden dapat memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang disesuaikan dengan keadaan subjek.

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY

Variabel	Faktor	No. Item
Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	1, 2, 3, 4, 5*, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23*, 24, 25* 26, 27, 28, 29*, 30*, 31 32, 33, 34, 35, 36*, 37, 38* 39, 40, 41, 42*, 43*, 44

Ket : * = Butir negatif

F. Uji Coba Instrumen

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka dipergunakan uji instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Angket dalam penelitian ini diuji cobakan kepada 30 mahasiswa.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid adalah memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2010:211).

Uji validitas yang digunakan dalam instrumen ini adalah validitas internal berupa validitas butir soal. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah butir soal yang digunakan sahih atau valid. Analisis butir soal dalam angket ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment* (Suharsimi Arikunto, 2010:213).

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total

x = skor butir

y = skor total

n = banyaknya subjek

Selanjutnya harga koefisien korelasi yang diperoleh (r_{xy} atau r hitung) dibandingkan dengan nilai "r" tabel. Apabila harga "r" hitung yang

diperoleh lebih tinggi dari “r” tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika “r” hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid / gugur. “r” tabel diperoleh dengan cara mencari *degree of freedom* pada “r” tabel *product moment*:

$$Df = N - nr$$

Keterangan:

Df = *degree of freedom*

N = *Number of case*

nr = banyaknya variabel yang dikorelasikan (karena teknik analisis korelasi yang dibicarakan di sini adalah teknik analisis korelasional bivariat, maka nr akan selalu = 2, sebab variabel yang dikorelasikan hanya dua buah).

Sumber (Anas Sudijono 2008:194).

Dikarenakan jumlah subjek dalam uji instrumen ini adalah 30 mahasiswa, maka “r” tabel *product moment* adalah $30 - 2 = 28$, sehingga “r” tabel *product moment* dalam uji validitas ini adalah dari tabel harga kritik “r” *product moment* yang ke 28 dengan interval 0,374 (Sugiyono 2006:455). Apabila butir soal memiliki “r” hitung di atas 0,374, maka butir tersebut valid/sahih, sedangkan apabila “r” hitung di bawah 0,374 maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur (Sugiyono, 2006: 288).

Tabel 4. Uji Validitas Butir Soal

Faktor	No. Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	0,281	0,374	Gugur
	2	0,323	0,374	Gugur
	3	0,255	0,374	Gugur
	4	0,597	0,374	Valid
	5	0,186	0,374	Gugur
	6	0,522	0,374	Valid
	7	0,458	0,374	Valid
	8	0,693	0,374	Valid
	9	0,445	0,374	Valid
	10	0,424	0,374	Valid
	11	0,463	0,374	Valid
	12	0,396	0,374	Valid
	13	0,378	0,374	Valid
	14	0,446	0,374	Valid
	15	0,446	0,374	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	16	0,251	0,374	Gugur
	17	0,504	0,374	Valid
	18	0,497	0,374	Valid
	19	0,435	0,374	Valid
	20	0,375	0,374	Valid
	21	0,718	0,374	Valid
	22	0,787	0,374	Valid
	23	0,425	0,374	Valid
	24	0,469	0,374	Valid
	25	0,281	0,374	Gugur
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	26	0,473	0,374	Valid
	27	0,384	0,374	Valid
	28	0,304	0,374	Gugur
	29	0,388	0,374	Valid
	30	0,566	0,374	Valid
	31	0,379	0,374	Valid
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	32	0,562	0,374	Valid
	33	0,400	0,374	Valid
	34	0,544	0,374	Valid
	35	0,375	0,374	Valid
	36	0,337	0,374	Gugur
	37	0,463	0,374	Valid
	38	0,452	0,374	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	39	0,576	0,374	Valid
	40	0,378	0,374	Valid
	41	0,551	0,374	Valid
	42	0,299	0,374	Gugur
	43	0,303	0,374	Gugur
	44	0,237	0,374	Gugur

Dari tabel di atas dapat kita lihat ada 11 butir soal yang gugur, yakni soal nomor 1, 2, 3, 5, 16, 25, 28, 36, 42, 43, dan 44. Kemudian 11 butir

soal yang gugur tersebut dihilangkan karena soal yang lain sudah bisa mewakili. Sehingga dari hasil uji validitas ini butir soal yang bisa digunakan untuk pengambilan data adalah 33 butir soal.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2006:178).

Apabila diperoleh angka negatif, maka diperoleh korelasi yang negatif. Ini menunjukkan adanya kebalikan urutan. Indeks korelasi tidak pernah lebih dari 1,00 (Suharsimi Arikunto, 2006:276).

Analisis uji reliabilitas penelitian ini diuji dengan rumus *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen
k = banyaknya butir pertanyaan
 S_i^2 = jumlah varians butir
 S_t^2 = varians total

Instrumen dikatakan reliable jika memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari atau sama dengan 0,60. Perhitungan reliabilitas atribut ada dalam lampiran. Hasil pengolahan data dengan program *SPSS* versi 16.0 selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Alpha Cronbach	r table	Keterangan
Tingkat Kepuasan Mahasiswa	0,916	0,600	Reliabel

Adapun kisi – kisi instrumen dengan butir yang valid mengalami perubahan urutan apabila dibangun dari kisi-kisi awal:

Tabel 6. Kisi-Kisi Angket Penelitian dengan Butir yang Valid

Variabel	Faktor	No. Item
Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18*, 19 20, 21, 22*, 23*, 24 25, 26, 27, 28, 29, 30* 31, 32, 33

Ket : * = Butir negatif

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dengan persentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang mempunyai tugas mengorganisasi dan menganalisis data angka agar dapat memberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas mengenai suatu gejala, peristiwa atau keadaan, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu (Anas Sudijono, 2008:4), sehingga pada pengelompokan data akan

ditentukan terlebih dahulu kategori tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan acuan klasifikasi kategori dari Anas Sudijono yang dikutip oleh Cahyo Wibowo (2013:39) yaitu;

- | | |
|---|------------------------|
| 1. $X > Mi + 1,5 Sdi$ | Kategori Sangat Tinggi |
| 2. $Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$ | Kategori Tinggi |
| 3. $Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$ | Kategori Sedang |
| 4. $Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$ | Kategori Rendah |
| 5. $X \leq Mi - 1,5 Sdi$ | Kategori Sangat Rendah |

Keterangan:

Mi = *Mean* (rerata) ideal

Sdi = Standar Deviasi ideal

Untuk memudahkan penghitungan, rerata yang digunakan adalah rerata ideal (Mi) dan simpangan baku yang digunakan menggunakan simpangan baku ideal (Sdi) didasarkan pada skor tertinggi dan terendah dari variabel penelitian dengan formula: $Mi = \frac{1}{2} \{(skor tertinggi \times jumlah soal) + (skor terendah \times jumlah soal)\}$, $Sdi = \frac{1}{6} \{(skor tertinggi \times jumlah soal) - (skor terendah \times jumlah soal)\}$. Skor tertinggi ideal adalah skor tertinggi yang mungkin diperoleh dari keseluruhan jawaban. Skor terendah ideal adalah skor terendah yang mungkin diperoleh dari keseluruhan jawaban. Penyusunan norma nantinya didasarkan dari data penelitian yang diperoleh, adapun klasifikasi kategori norma di atas hanya sebagai acuan penyusunan norma, sedangkan untuk menghitung presentase responden digunakan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2008: 43) :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Angka persentase.

f : Frekuensi yang sedang dicari presentasinya.

N : *Number of Case* (jumlah frekuensi/banyaknya individu).

Sumber (Anas Sudijono, 2008: 43)

Langkah-langkah dalam memberikan skor sampai dengan memberikan predikat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan skor jawaban dari setiap responden pada setiap butir penelitian ini menggunakan jenis pernyataan positif dan negatif.
2. Menentukan kriteria sebagai patokan penilaian, dalam hal ini menggunakan mean (M) dan standar deviasi (Sd).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY dideskripsikan berdasarkan jawaban mahasiswa atas angket-angket yang telah disebarluaskan. Pendeskripsian data dilakukan dengan mengkategorikan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 serta pengkategorian tiap-tiap faktornya.

1. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Statistik

Statistik	Skor
Mean	98.15
Median	98.00
Mode	97.00
Std. Deviation	4.25
Range	32.00
Minimum	86.00
Maximum	118.00

Dari hasil perhitungan yang berupa skor dari 33 pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yang berjumlah 155, rerata tingkat kepuasan mahasiswa 98.15, nilai tengah sebesar 98, nilai sering muncul sebesar 97 dan simpangan baku sebesar 4.25. Sedangkan skor tertinggi sebesar 118 dan skor terendah sebesar 86. Dari rerata ideal dan simpangan baku ideal

maka dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Perhitungan klasifikasi tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 107,25$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$90,75 < X \leq 107,25$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$74,25 < X \leq 90,75$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$57,75 < X \leq 74,25$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 57,75$	Sangat Rendah

Keterangan:

$$Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(33x 4)+(33 x 1)] = 82,5$$

$$SDi = \text{simpangan baku ideal} = 1/6 [(33 x 4)-(33 x 1)] = 16,5$$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

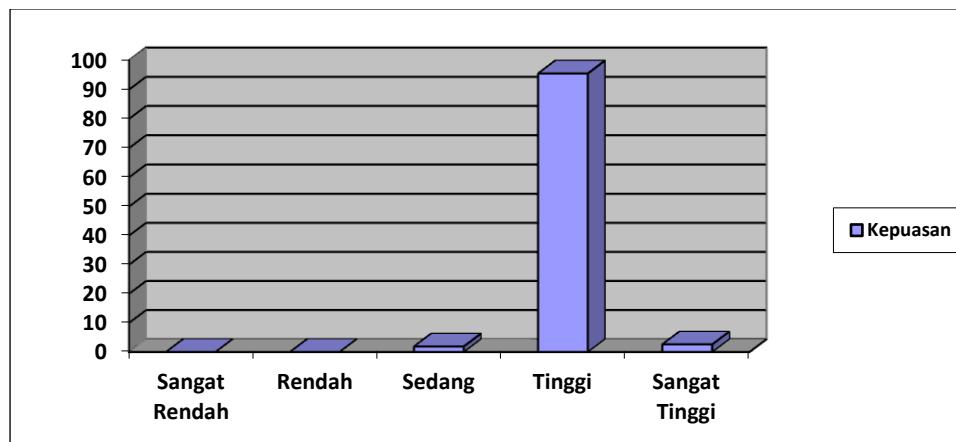
Tabel 9. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$> 107,25$	4	2.6	Sangat tinggi
$90,76 - 107,25$	148	95.5	Tinggi
$74,26 - 90,75$	3	1.9	Sedang
$57,76 - 74,25$	0	0	Rendah
$\leq 57,75$	0	0	Sangat Rendah
Total	155	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK

UNY adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 155 responden sebesar 98.15. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori sangat tinggi sebesar 2.6% (4 mahasiswa), tinggi sebesar 95.5% (148 mahasiswa), sedang sebesar 1.9% (3 mahasiswa), rendah 0% dan sangat rendah 0%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan mahasiswa.



Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY

2. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasarkan Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Pada penelitian ini, faktor bukti fisik terdiri dari 11 item pernyataan.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 32.78, nilai tengah sebesar 32, nilai sering muncul sebesar 32 dan simpangan baku sebesar 2.14. Sedangkan skor tertinggi sebesar 40 dan skor terendah sebesar 26. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan

menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal.

Tabel 9 merupakan penghitungan normatif kategori tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor bukti fisik.

Tabel 10. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Pjkr Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Bukti Fisik

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 35,75$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$30,25 < X \leq 35,75$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$24,75 < X \leq 30,25$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$19,25 < X \leq 24,75$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 19,25$	Sangat Rendah

Keterangan:

$$Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(11 \times 4) + (11 \times 1)] = 27,5$$

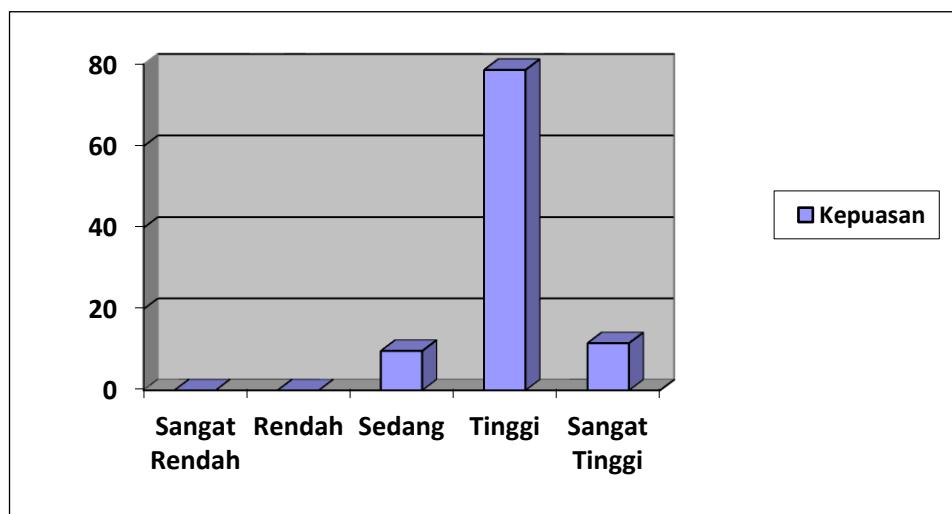
$$Sdi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(11 \times 4) - (11 \times 1)] = 5,5$$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor bukti fisik dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Bukti Fisik

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$> 35,75$	18	11.6	Sangat tinggi
$30,26 - 35,75$	122	78.7	Tinggi
$24,76 - 30,25$	15	9.7	Sedang
$19,26 - 24,75$	0	0	Rendah
$\leq 19,25$	0	0	Sangat Rendah
Total	155	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor bukti fisik adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 155 responden sebesar 32.78. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori sangat tinggi sebesar 11.6% (18 mahasiswa), tinggi sebesar 78.7% (122 mahasiswa), sedang sebesar 9.7% (15 mahasiswa), rendah 0% dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan mahasiswa.



Gambar 2. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasarkan Faktor Bukti Fisik

3. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasarkan Faktor Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Pada penelitian ini, faktor keandalan terdiri dari 8 item pernyataan. Dari 8 butir pernyataan tersebut telah di uji validitas

dan telah dinyatakan valid sehingga layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 23.64, nilai tengah sebesar 24, nilai sering muncul sebesar 23 dan simpangan baku sebesar 1.61. Sedangkan skor tertinggi sebesar 30 dan skor terendah sebesar 19. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 11 merupakan penghitungan normatif kategori tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor keandalan.

Tabel 12. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Pjkr Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Keandalan

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 26$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$22 < X \leq 26$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$18 < X \leq 22$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$14 < X \leq 18$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 14$	Sangat Rendah

Keterangan:

$$Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(8 \times 4) + (8 \times 1)] = 20$$

$$SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(8 \times 4) - (8 \times 1)] = 4$$

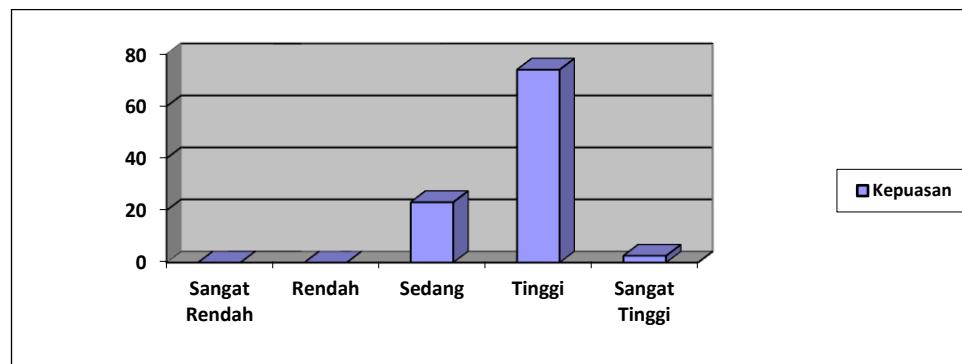
Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK

UNY berdasarkan faktor keandalan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Keandalan

Skor	Frekuensi	Percentase (%)	Kategori
> 26	4	2.6	Sangat tinggi
22,1 - 26	115	74.2	Tinggi
18,1 - 22	36	23.2	Sedang
14,1 - 18	0	0	Rendah
≤ 14	0	0	Sangat Rendah
Total	155	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor keandalan adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 155 responden sebesar 23.64. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori sangat tinggi sebesar 2.6% (4 mahasiswa), tinggi sebesar 74.2% (115 mahasiswa), sedang sebesar 23.2% (36 mahasiswa), rendah 0% dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan mahasiswa.



Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Keandalan

4. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasarkan Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Faktor ketanggapan terdiri dari 5 item pernyataan dan semuanya telah dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 14,83, nilai tengah sebesar 15, nilai sering muncul sebesar 14 dan simpangan baku sebesar 1,48. Sedangkan skor tertinggi sebesar 18 dan skor terendah sebesar 11. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 13 merupakan penghitungan normatif kategori tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor ketanggapan.

Tabel 14. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Pjkr Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Ketanggapan

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 16,25$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$13,75 < X \leq 16,25$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$11,25 < X \leq 13,75$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$8,75 < X \leq 11,25$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 8,75$	Sangat Rendah

Keterangan:

$$Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(5 \times 4) + (5 \times 1)] = 12,5$$

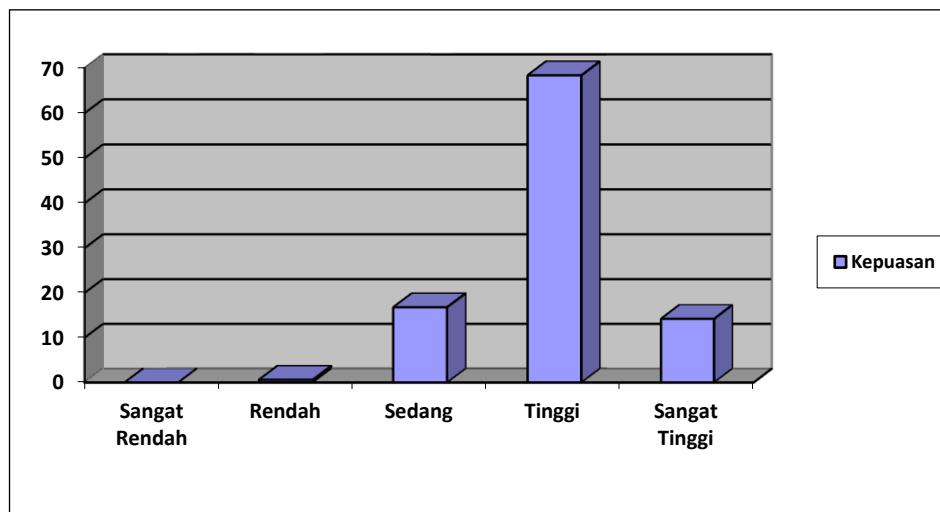
$$Sdi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(5 \times 4) - (5 \times 1)] = 2,5$$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor ketanggapan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Ketanggapan

Skor	Frekuensi	Percentase (%)	Kategori
> 16,25	22	14.2	Sangat tinggi
13,76 - 16,25	106	68.4	Tinggi
11,26 - 13,75	26	16.8	Sedang
8,76 - 11,25	1	0.6	Rendah
≤ 8,75	0	0	Sangat Rendah
Total	155	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor ketanggapan adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 155 responden sebesar 14.83. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori sangat tinggi sebesar 14.2% (22 mahasiswa), tinggi sebesar 68.4% (106 mahasiswa), sedang sebesar 16.8% (26 mahasiswa), rendah 0.6% (1 mahasiswa) dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan mahasiswa.



Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasarkan Faktor Ketanggapan

5. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasarkan Faktor Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Jaminan dan kepastian merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Faktor jaminan dan kepastian terdiri dari 6 item pernyataan dan semuanya telah dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 17.81, nilai tengah sebesar 18, nilai sering muncul sebesar 17 dan simpangan baku sebesar 1.49. Sedangkan skor tertinggi sebesar 23 dan skor terendah sebesar 15. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 15 merupakan penghitungan normatif kategori tingkat kepuasan

mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor jaminan dan kepastian.

Tabel 16. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Pjkr Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 19,50$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$16,50 < X \leq 19,50$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$13,50 < X \leq 16,50$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$10,50 < X \leq 13,50$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 10,50$	Sangat Rendah

Keterangan:

$$Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(6 \times 4) + (6 \times 1)] = 15$$

$$SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(6 \times 4) - (6 \times 1)] = 3$$

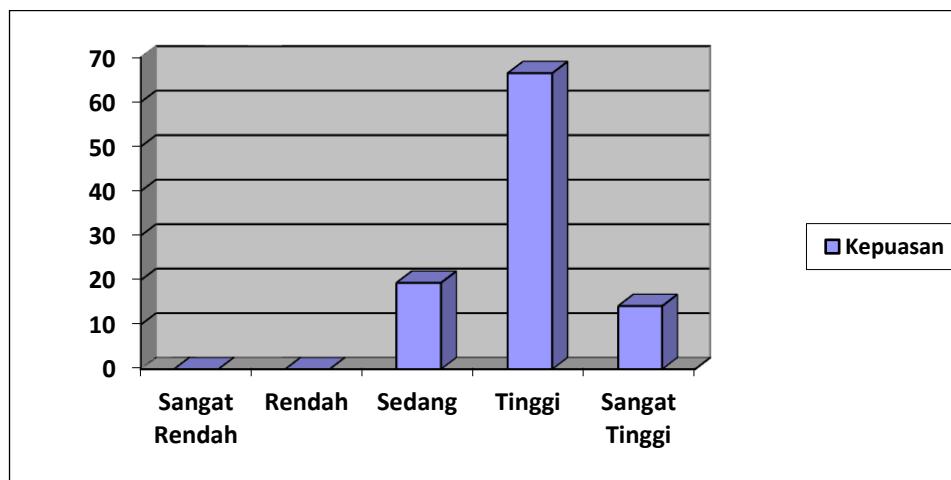
Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor jaminan dan kepastian dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
> 19,5	22	14.2	Sangat tinggi
16,51 - 19,50	103	66.5	Tinggi
13,51 - 16,50	30	19.4	Sedang
10,51 - 13,50	0	0	Rendah
$\leq 10,50$	0	0	Sangat Rendah
Total	155	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK

UNY berdasarkan faktor jaminan dan kepastian adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 155 responden sebesar 17.81. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori sangat tinggi sebesar 14.2% (22 mahasiswa), tinggi sebesar 66.5% (103 mahasiswa), sedang sebesar 19.4% (30 mahasiswa), rendah 0% dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan mahasiswa.



Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian

6. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasarkan Empati (*Empathy*)

Empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Faktor empati terdiri dari 3 item pernyataan dan semuanya telah dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 9.09, nilai tengah sebesar 9, nilai sering muncul sebesar 9 dan simpangan baku sebesar 0.94. Sedangkan skor tertinggi sebesar 12 dan skor terendah sebesar 7. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 17 merupakan penghitungan normatif kategori tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor empati.

Tabel 18. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Pjkr Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Empati

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 9,75$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$8,75 < X \leq 9,75$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$6,75 < X \leq 8,75$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$5,25 < X \leq 6,75$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 5,25$	Sangat Rendah

Keterangan:

$$Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(3 \times 4) + (3 \times 1)] = 7,5$$

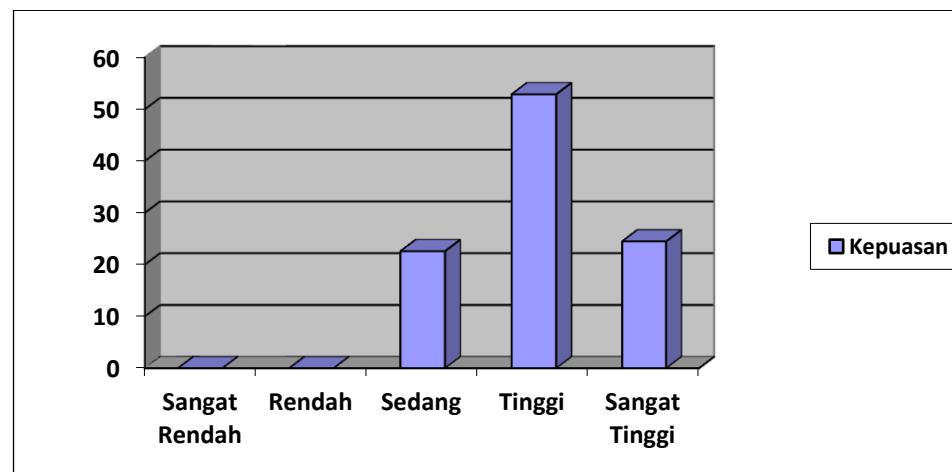
$$SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(3 \times 4) - (3 \times 1)] = 1,5$$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor empati dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 19. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Empati

Skor	Frekuensi	Percentase (%)	Kategori
> 9,75	38	24.5	Sangat tinggi
8,76 - 9,75	82	52.9	Tinggi
6,76 - 8,75	35	22.6	Sedang
5,26 - 6,75	0	0	Rendah
$\leq 5,25$	0	0	Sangat Rendah
Total	155	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor empati adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 155 responden sebesar 9.09. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori sangat tinggi sebesar 24.5% (38 mahasiswa), tinggi sebesar 52.9% (82 mahasiswa), sedang sebesar 22.6% (35 mahasiswa), rendah 0% dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan mahasiswa.



Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY berdasar Faktor Empati

B. Pembahasan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

Dari deskripsi hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa adalah tinggi dengan pertimbangan rerata sebesar 98.15. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori sangat tinggi sebesar 2.6% (4 mahasiswa), tinggi sebesar 95.5% (148 mahasiswa), sedang sebesar 1.9% (3 mahasiswa), rendah 0% dan sangat rendah 0%. Hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para petugas yang bekerja di kolam renang FIK UNY. Faktor-faktor yang mendukung kesimpulan di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori tinggi sebesar 78.7% (122 mahasiswa). Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang digunakan, dan penampilan pegawainya. Hal tersebut diartikan kolam renang FIK UNY mempunyai layanan fasilitas yang memadai, adanya sarana komunikasi dan juga penampilan petugas kolam renang yang meyakinkan. Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada mahasiswa dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat mahasiswa untuk selalu menggunakan jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. Fasilitas yang dimiliki oleh kolam renang FIK UNY diantaranya penyewaan perlengkapan renang, tempat penitipan barang, kantin, tribun pengunjung, mushola, tempat parkir yang luas dan memiliki petugas parkir yang ramah, kolam renang yang bervariasi sesuai dengan tingkat kemampuan perenang.

2. **Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2% (115 mahasiswa). Dalam hal ini faktor keandalan

meliputi kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal tersebut diartikan kolam renang FIK UNY mampu memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara tepat waktu dan tidak membedakan layanan antara pengunjung satu dengan lainnya. Dengan demikian hasil tersebut diartikan kolam renang FIK UNY sangat memperhatikan layanan yang tepat. Yang pasti seorang konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, mereka menginginkan layanan yang tepat. Dalam hal ini kolam renang FIK UNY melakukannya dengan baik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4% (106 mahasiswa). Ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen terlalu lama menunggu tanpa adanya suatu yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Para staf pengelola kolam renang FIK UNY cukup tanggap dalam menanggapi respon permintaan dari mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan para staf rutin membersihkan kolam renang dan memperbaiki kualitas air, petugas pengawas kolam renang cepat merespon setiap terjadi kecelakaan di kolam renang dan petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Ketanggapan

para staf dalam memberikan layanan dapat menjadikan para konsumen senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5% (103 mahasiswa). Faktor jaminan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal tersebut diartikan para staf mempunyai pengetahuan yang baik khususnya tentang kolam renang FIK UNY. Dikarenakan pegawai juga harus bisa memandu mahasiswa dalam menggunakan fasilitas yang ada dan juga harus paham mengenai olahraga renang. Selain itu penampilan yang rapi dan sopan akan member kesan yang baik serta kepercayaan terhadap staf membuat para mahasiswa merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan dapat meningkat. Hal lain yang membuat mahasiswa merasa nyaman dan tenang adalah adanya asuransi apabila terjadi kecelakaan yang terjadi di kolam renang.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9% (82 mahasiswa). Faktor empati adalah memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal tersebut diartikan para pegawai kolam renang FIK

UNY selalu bersikap ramah dan sabar terhadap keluhan mahasiswa. Sikap ramah dan sabar pegawai kolam renang menjadikan mahasiswa merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada rasa senang pada mahasiswa dan timbul rasa kepuasan.

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa prodi PJKR angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY berada pada kategori tinggi sebesar 95.5% (148 mahasiswa). Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para petugas yang bekerja di kolam renang FIK UNY. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, implikasi hasil penelitian yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini berimplikasi pada kolam renang FIK UNY agar senantiasa berusaha meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu

diantaranya dengan memperbaiki fasilitas yang sudah rusak dan menjaga kebersihan kolam renang.

2. Hasil penelitian ini juga berimplikasi pada mahasiswa prodi PJKR FIK UNY khususnya angkatan 2010 yaitu dengan timbulnya kepercayaan dari mahasiswa untuk memanfaatkan kolam renang FIK UNY untuk proses pembelajaran renang.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya:

1. Peneliti tidak mengontrol kesungguhan tiap responden dalam mengisi angket, yaitu kejujuran responden dalam mengisi angket.
2. Instrumen penelitian kurang luas lingkupnya sehingga memungkinkan ada unsur-unsur yang lebih penting tidak masuk/tidak terungkap dalam instrumen penelitian.
3. Terdapat instrumen yang tidak ada di kolam renang FIK UNY ditanyakan, contoh: fasilitas kolam air hangat untuk terapi.
4. Peneliti mengakui adanya keterbatasan dalam hal waktu, biaya, maupun kemampuan berpikir dan bekerja. Namun besar harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, ada beberapa saran yang dapat disampaikan, yaitu:

1. Pengelola kolam renang FIK UNY dapat menambah fasilitas pendukung dan memperbaiki setiap fasilitas yang mengalami kerusakan agar mahasiswa dapat merasa puas dan nyaman saat berenang di kolam renang.
2. Pengelola kolam renang FIK UNY senantiasa menjaga kebersihan kolam dan lingkungan kolam renang FIK UNY.
3. Staf pengelola kolam renang FIK UNY harus lebih cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2000). *Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anas Sudijono. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Asrida Noor Eka Puspitasari. (2008). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan Kolam Renang Galuh*. Yogyakarta: Skripsi FIK UNY.
- Cahyo Wibowo. (2013). *Tingkat Pengetahuan Taktik dan Strategi Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa Bolabasket Universitas Negeri Yogyakarta dalam Bermain Bolabasket*. Yogyakarta: Skripsi FIK UNY.
- Fakultas Ilmu Keolahragaan. (2009). *Kurikulum 2009 Fakultas Ilmu Keolahragaan*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Johanes Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip & Gary, Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Sihombing, Damos.Terjemahan) Jakarta: Erlangga. Buku asli diterbitkan.
- Miswanto. (2010). *Manajemen Layanan Fasilitas Kolam Renang di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi FIK UNY.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Managemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno hadi. (1991). *Analisis Butir-butir untuk Instrumen Angket, Tes & Skala Nilai dengan Basica*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suyetty, Gita Kurniawan (2006). *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.

Universitas Negeri Yogyakarta.(2011). *Peraturan Akademik Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: UNY Press

LAMPIRAN

Lampiran 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA

Alamat : Jl. Colombo No. 1, Yogyakarta Telp. 513092

Nomor : 26/POR/I/2013

14 Januari 2013

Lamp. : 1 bendel

Hal : Pembimbing Proposal TAS

Kepada : Yth. Drs. Subagyo, M.Pd.

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Universitas Negeri Yogyakarta

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka membantu mahasiswa dalam menyusun TAS untuk persyaratan ujian TAS, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan TAS saudara :

Nama : Sugeng Riyanto

NIM : 09601241057

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY .

Bersama ini pula kami lampirkan proposal penulisan TAS yang telah dibuat oleh mahasiswa yang bersangkutan, topik/judul tidaklah mutlak. Sekiranya kurang sesuai, mohon kiranya diadakan pemberahan sehingga tidak mengurangi makna dari masalah yang diajukan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan POR,

Drs. Amat Komari, M.Si.
NIP. 19620422 199001 1 001

Lampiran 2

PERMOHONAN DAN PERNYATAAN JUDGEMENT

Hal : Surat Permohonan menjadi Expert Judgement

Lamp : 1 Bendel angket penelitian

Kepada

Yth. Hedi Ardiyanto H., S.Pd. M.Pd

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya laksanakan dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”, maka dengan ini saya memohon Bapak untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrument penelitian sebagai Expert Judgement. Masukan tersebut sangat membantu tingkat kepercayaan hasil penelitian yang saya laksanakan.

Demikian permohonan ini ,besar harapan saya Bapak berkenan dengan permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 28 Februari 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Subagyo, M.Pd
NIP. 19561107 198203 1 003

Hormat saya,



Sugeng Riyanto
NIM. 09601241057

PERMOHONAN DAN PERNYATAAN JUDGEMENT

Hal : Surat Permohonan menjadi Expert Judgement

Lamp : 1 Bendel angket penelitian

Kepada

Yth. Ermawan Susanto, M.Pd

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya laksanakan dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”, maka dengan ini saya memohon Bapak untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrument penelitian sebagai Expert Judgement. Masukan tersebut sangat membantu tingkat kepercayaan hasil penelitian yang saya laksanakan.

Demikian permohonan ini, besar harapan saya Bapak berkenan dengan permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 5 Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Hormat saya,



Subagyo, M.Pd
NIP. 19561107 198203 1 003



Sugeng Riyanto
NIM. 09601241057

Lampiran 3

LEMBAR KOREKSI JUDGEMENT

No	Koreksi
1.	Angket belum tepat, arahnya lagi faktor? yang signifikan untuk membuat kisi-kisi
2.	Kriteria pilihan & gambar
3.	Tambahkan butir negatif
4.	ACC

Yogyakarta, 7 Maret 2013

Judgement



Hedi Ardiyanto H., M.Or.

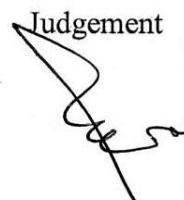
NIP. 19770218 200801 1 002

LEMBAR KOREKSI JUDGEMENT

No	Koreksi
1.	Gunakan bahasa indonesia yang baik dan benar
2.	Beri batas negatif dan faktanya.

Yogyakarta, 7 Maret 2013

Judgement



Ermawan Susanto, M.Pd.

NIP. 19780702 200212 1 004

Lampiran 4

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hedi Ardiyanto H., M.Or.
NIP : 19770218 200801 1 002
BidangKeahlian : Renang

Menerangkan bahwa instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi Saudara:

Nama : Sugeng Riyanto
NIM : 09601241057
Jurusan/ Prodi : POR/ PJKR
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK
UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan
Kolam Renang FIK UNY

Telah memenuhi syarat sebagai instrument penelitian guna pengambilan data.

Yang menvalidasi



Hedi Ardiyanto H., M.Or
NIP. 19770218 200801 1 002

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ermawan Susanto, M.Pd.
NIP : 19780702 200212 1 004
BidangKeahlian : Renang

Menerangkan bahwa instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi Saudara:

Nama : Sugeng Riyanto
NIM : 09601241057
Jurusan/ Prodi : POR/ PJKR
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK
UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan
Kolam Renang FIK UNY

Telah memenuhi syarat sebagai instrument penelitian guna pengambilan data.

Yang menvalidasi



Ermawan Susanto, M.Pd.
NIP. 19780702 200212 1 004

Lampiran 5

ANGKET UJI COBA

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY

Assalamu'alaikum wr wb

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian kami yang berjudul "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY", untuk itu kami mohon kepada Saudara untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, tidak ada hubungannya dengan nilai perkuliahan Saudara, untuk itu kami mohon Saudara dapat mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang anda berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Wassalamu'alaikum wr wb

Peneliti

Sugeng Riyanto

Petunjuk Pengisian:

- Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
- Pilih alternatif jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan cara memberi tanda *check-list* (✓) pada kolom yang sudah disediakan.

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

Nama :

Nim :

Kelas :

Contoh:

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1	Saya datang ke kolam renang FIK UNY atas kemauan sendiri		✓		

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
Faktor Bukti Fisik (Tangibles)					
1	Kolam renang FIK UNY memiliki fasilitas yang komplit				
2	Kolam renang FIK UNY menyewakan perlengkapan renang seperti pakaian renang, pelampung, ban				
3	Adanya loket penjualan tiket masuk kolam renang yang strategis dan nyaman				
4	Terdapat tempat penitipan barang yang aman dan nyaman				
5	Kamar mandi dan tempat bilas kurang bersih				
6	Terdapat jumlah kolam renang yang bervariasi sesuai dengan tingkat kemampuan perenang				
7	Adanya kantin/kafetaria yang nyaman				
8	Adanya tempat parkir yang luas dan nyaman				
9	Fasilitas kolam air hangat untuk terapi				
10	Adanya tribun pengunjung yang tidak panas dan nyaman				
11	Adanya tempat ibadah yang memadai				
12	Adanya bak sampah di setiap sudut kolam renang				
13	Lampu penerangan saat malam hari cukup terang				
14	Lokasi kolam renang mudah dijangkau				
15	Petugas kolam renang FIK UNY berpenampilan meyakinkan				
Faktor Keandalan (Reliability)					
16	Kolam renang FIK UNY buka tepat waktu				
17	Petugas berjaga di tempat tugas masing-masing				
18	Petugas penyelamat siap siaga di tempat yang disediakan				
19	Petugas menegur pengunjung yang tidak menaati peraturan				
20	Petugas tidak membedakan layanan antara pengunjung satu dengan lainnya				
21	Kolam renang awet (tidak mudah rusak)				
22	Petugas memberikan pelayanan yang tepat bagi pengunjung				

23	Petugas kurang terampil dalam melayani pengunjung			
24	Ada kotak saran untuk pengunjung sebagai <i>feed back</i> manajemen kolam renang FIK UNY			
25	Tribun pengunjung panas dan kurang nyaman			
Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
26	Manajemen rutin membersihkan kolam renang dari kotoran			
27	Manajemen rutin memperbaiki kualitas air			
28	Terdapat prosedur darurat untuk korban kecelakaan di kolam renang seperti tenggelam, pingsan, kram, dll			
29	Petugas pengawas kolam renang kurang cepat merespon setiap terjadi kecelakaan di kolam renang			
30	Fasilitas kolam renang yang sudah tidak layak dibiarkan saja oleh petugas			
31	Petugas cepat dalam melayani kebutuhan pengunjung			
Faktor Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)				
32	Pengelola kolam renang FIK UNY mempunyai pengetahuan yang memadai tentang berenang			
33	Manajemen kolam renang membiayai biaya pengobatan/perawatan di rumah sakit akibat kecelakaan di kolam renang			
34	Petugas terampil dalam melayani kebutuhan pengunjung			
35	Manajemen mengusahakan memberi asuransi kepada korban tenggelam dari karyawan/mahasiswa/pengunjung umum di kolam			
36	Manajemen kolam renang tidak memberikan ganti rugi atas hilangnya barang yang dititipkan di tempat penitipan			
37	Tempat parkir aman dari pencurian			
38	Petugas kolam renang tidak sopan dalam melayani pengunjung			
Faktor Empati (<i>Empathy</i>)				
39	Petugas sabar terhadap keluhan pengunjung			
40	Petugas loket ramah dalam melayani pengunjung			
41	Karyawan ramah dan santun dalam berkomunikasi			
42	Pengunjung kesulitan mencari petugas kolam renang saat hendak bertanya			
43	Petugas membiarkan saja pengunjung yang tidak menaati peraturan			
44	Manajemen dan karyawan perhatian terhadap kenyamanan pengunjung kolam renang			

Lampiran 6

Lamp : 1 bendel Proposal penelitian
Hal : Permohonan Ijin Uji Coba Penelitian

Kepada
Yth. Dekan FIK-Universitas Negeri Yogyakarta
Jalan Kolombo No. 1
Yogyakarta

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak Dekan berkenan membuatkan surat ijin uji coba penelitian bagi :

Nama Mahasiswa : SUGENG PIYANTO.....
Nomor Mahasiswa : 09601241057.....
Program Studi : PJPP.....
Judul Skripsi : TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI PJPP.
FIK UNY ANGKATAN 2010 TERHADAP JASA PELAYANAN KOLAM
RENANG FIK UNY.....

Pelaksanaan pengambilan data :

Waktu : Maret s/d April 2013
Tempat / objek : Kolam Renang FIK UNY

Atas perhatian, bantuan dan terkabulnya permohonan ini, diucapkan terima kasih .

Yogyakarta, 19 Maret 2013

Yang mengajukan,


(Sugeng Piyanto)
NIM. 09601241057

Mengetahui :

Ketua Jurusan



Drs. Amat Komari, M.Si..
NIP. 1962.04.22.199.001.100

| Dosen Pembimbing,



Subagyo, M.Pd.....
NIP. 09601241057

Lampiran 7



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 91 /UN.34.16/PP/2013 20 Maret 2013

Lamp. : 1 Eks.

H a l : Permohonan Izin Penelitian

Yth. : Kajur. POR
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Sugeng Riyanto
NIM : 09601241057
Program Studi : PJKR
Penelitian akan dilaksanakan pada :
W a k t u : Maret s/d April 2013
Tempat/Obyek : Kolam Renang FIK UNY
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan :

1. Pengelola Kolam Renang FIK UNY
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 8

Rp	Data Hasil Uji coba Angket																																																		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44							
R1	3	2	3	3	4	4	1	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
R2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3			
R3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3			
R4	4	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3			
R5	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3			
R6	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3			
R7	4	2	4	3	4	3	3	3	1	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3				
R8	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3				
R9	3	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3			
R10	4	3	3	3	2	3	2	1	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3				
R11	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4			
R12	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3				
R13	3	3	2	4	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2			
R15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3				
R16	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3			
R17	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3				
R18	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2				
R19	3	1	3	2	4	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
R20	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1				
R21	4	2	3	3	3	2	4	2	1	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1					
R22	3	2	3	3	3	2	4	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1				
R23	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	3	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3				
R24	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3			
R25	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3			
R26	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3				
R27	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3					
R28	4	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	1	3	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1				
R29	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2			
R30	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2				

Lampiran 9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.918	44

Lampiran 10

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Lampiran 11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	113.4000	172.455	.281	.	.916
VAR00002	114.3667	170.723	.323	.	.916
VAR00003	113.6667	173.540	.255	.	.916
VAR00004	114.0333	168.723	.597	.	.913
VAR00005	113.3667	174.654	.186	.	.917
VAR00006	114.0667	169.582	.522	.	.914
VAR00007	113.8667	168.740	.458	.	.914
VAR00008	114.0667	165.099	.693	.	.912
VAR00009	115.1000	167.334	.445	.	.914
VAR00010	114.2000	170.648	.424	.	.915
VAR00011	113.4000	169.628	.463	.	.914
VAR00012	114.4333	169.564	.396	.	.915
VAR00013	114.0667	169.789	.378	.	.915
VAR00014	113.7000	172.286	.446	.	.915
VAR00015	114.1667	168.971	.446	.	.914
VAR00016	114.2667	172.754	.251	.	.916
VAR00017	114.1667	169.523	.504	.	.914
VAR00018	114.1667	168.833	.497	.	.914
VAR00019	113.8667	169.775	.435	.	.914
VAR00020	113.8000	172.717	.371	.	.915
VAR00021	114.4333	159.151	.718	.	.910
VAR00022	114.2000	165.407	.787	.	.911
VAR00023	114.2000	171.407	.425	.	.915
VAR00024	114.4667	166.602	.469	.	.914
VAR00025	114.2000	170.993	.281	.	.916
VAR00026	114.3667	165.689	.473	.	.914
VAR00027	114.5000	169.500	.384	.	.915
VAR00028	114.4667	170.051	.304	.	.916
VAR00029	114.2000	171.890	.388	.	.915
VAR00030	114.2000	168.579	.566	.	.913
VAR00031	114.2000	169.062	.379	.	.915
VAR00032	114.4333	162.737	.562	.	.913
VAR00033	114.2667	170.340	.400	.	.915
VAR00034	114.4333	166.944	.544	.	.913
VAR00035	113.8000	172.717	.371	.	.915
VAR00036	113.8667	171.361	.337	.	.915
VAR00037	113.4000	169.628	.463	.	.914
VAR00038	114.1667	170.282	.452	.	.914
VAR00039	114.0667	168.823	.576	.	.913
VAR00040	114.1667	170.144	.378	.	.915
VAR00041	114.0333	169.344	.551	.	.913
VAR00042	113.7000	173.872	.299	.	.916
VAR00043	113.4000	172.110	.303	.	.916
VAR00044	114.2000	173.407	.237	.	.916

Lampiran 12

ANGKET PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY

Assalamu'alaikum wr wb

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian kami yang berjudul "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY", untuk itu kami mohon kepada Saudara untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, tidak ada hubungannya dengan nilai perkuliahan Saudara, untuk itu kami mohon Saudara dapat mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang anda berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Wassalamu'alaikum wr wb

Peneliti

Sugeng Riyanto

Petunjuk Pengisian:

- Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
- Pilih alternatif jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan cara memberi tanda *check-list* (✓) pada kolom yang sudah disediakan.

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

Nama	:
Nim	:

Kelas :

Contoh:

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1	Saya datang ke kolam renang FIK UNY atas kemauan sendiri		✓		

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1	Kolam renang FIK UNY memiliki tempat penitipan barang yang aman dan nyaman				
2	Terdapat jumlah kolam renang yang bervariasi sesuai dengan tingkat kemampuan perenang				
3	Adanya kantin/kafetaria yang nyaman				
4	Adanya tempat parkir yang luas dan nyaman				
5	Fasilitas kolam air hangat untuk terapi				
6	Adanya tribun pengunjung yang tidak panas dan nyaman				
7	Adanya tempat ibadah yang memadai				
8	Adanya bak sampah di setiap sudut kolam renang				
9	Lampu penerangan saat malam hari cukup terang				
10	Lokasi kolam renang mudah dijangkau				
11	Petugas kolam renang FIK UNY berpenampilan meyakinkan				
Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)					
12	Petugas berjaga ditempat tugas masing-masing				
13	Petugas penyelamat siap siaga ditempat yang disediakan				
14	Petugas menegur pengunjung yang tidak menaati peraturan				
15	Petugas tidak membedakan layanan antara pengunjung satu dengan lainnya				
16	Kolam renang awet (tidak mudah rusak)				
17	Petugas memberikan pelayanan yang tepat bagi pengunjung				
18	Petugas kurang terampil dalam melayani pengunjung				
19	Ada kotak saran untuk pengunjung sebagai <i>feed back</i> manajemen kolam renang FIK UNY				
Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
20	Manajemen rutin membersihkan kolam renang dari kotoran				
21	Manajemen rutin memperbaiki kualitas air				

22	Petugas pengawas kolam renang kurang cepat merespon setiap terjadi kecelakaan di kolam renang			
23	Fasilitas kolam renang yang sudah tidak layak dibiarkan saja oleh petugas			
24	Petugas cepat dalam melayani kebutuhan pengunjung			

Faktor Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

25	Pengelola kolam renang FIK UNY mempunyai pengetahuan yang memadai tentang berenang			
26	Manajemen kolam renang membiayai biaya pengobatan/perawatan di rumah sakit akibat kecelakaan di kolam renang			
27	Petugas terampil dalam melayani kebutuhan pengunjung			
28	Manajemen mengusahakan memberi asuransi kepada korban tenggelam dari karyawan/mahasiswa/pengunjung umum di kolam			
29	Tempat parkir aman dari pencurian			
30	Petugas kolam renang tidak sopan dalam melayani pengunjung			

Faktor Empati (*Empathy*)

31	Petugas sabar terhadap keluhan pengunjung			
32	Petugas loket ramah dalam melayani pengunjung			
33	Karyawan ramah dan santun dalam berkomunikasi			

Lampiran 13

LEMBAR PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI PJKR ANGKATAN 2010 TERHADAP JASA PELAYANAN KOLAM RENANG FIK UNY

NAMA : Sugeng Riyanto

NIM : 09601241057

PRODI : PJKR

Telah diperiksa dan dinyatakan layak untuk diteliti.

Ketua Prodi PJKR



Drs. Amat Komari, M.Si
NIP. 19620422 199001 1 001

Yogyakarta, 19 Maret 2013
DosenPembimbing



Subagyo, M.Pd.
NIP.19561107 198203 1 003

KasubagPendidikan FIK UNY



SUTIYEM, S.Si
Nip 19760522 199903 2 001

Data Hasil Penelitian

R127	4	3	4	3	2	1	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3
R128	3	3	4	1	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3
R129	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
R130	4	4	4	3	1	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2
R131	4	4	3	3	1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3
R132	2	4	3	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3
R133	3	3	4	3	1	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3
R134	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
R135	4	4	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3
R136	3	4	2	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R137	3	3	1	2	4	1	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3
R138	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R139	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R140	4	3	3	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3
R141	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
R142	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3
R143	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R144	4	3	4	4	1	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3
R145	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3
R146	4	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3
R147	3	3	3	4	2	1	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3
R148	2	3	3	4	3	2	4	1	3	3	4	2	3	3	2	3
R149	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3
R150	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
R151	4	4	3	3	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3
R152	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3
R153	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4
R154	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
R155	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3