

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS
KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412
KABUPATEN PURWOREJO
JAWA TENGAH**

SKRIPSI

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



Oleh :
Edhi Cahyo Rohmadi
10601241087

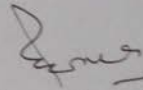
**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
JULI 2015**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412 KABUPATEN PURWOREJO" yang disusun oleh Edhi Cahyo Rohmadi, NIM 10601241087, ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, Juli 2015

Pembimbing

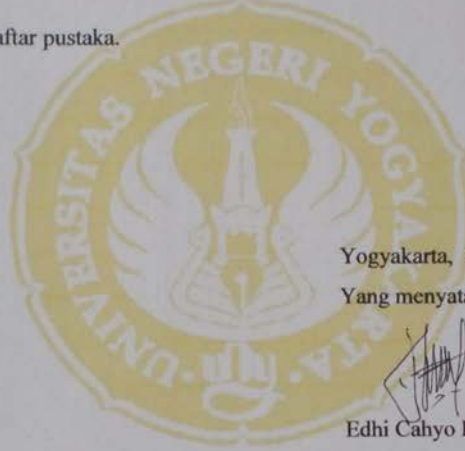


Ermawan Susanto, M.Pd.

NIP. 19780702 200212 1 004

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah”, 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 tata penulisan karya ilmiah yang lazim dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Yogyakarta, Mei 2015

Yang menyatakan

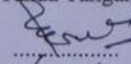
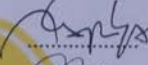
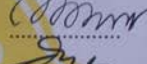

Edhi Cahyo Rohmadi

NIM. 1060124187

PENGESAHAN

Skripsi yang judul "TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412 KABUPATEN PURWOREJO JAWA TENGAH" yang disusun oleh Edhi Cahyo Rohmadi, NIM 10601241087 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Juni 2015 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Ermawan Susanto, M.Pd.	Ketua Penguji		2/7 2015
Agus Susworo DM, M.Pd	Sekretaris Penguji		1/7 2015
Dr. Subagyo	Penguji I (Utama)		24/6 2015
Sridadi, M.Pd	Penguji II (Pendamping)		1/7 2015

Yogyakarta, Juli 2015
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan


Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19600824 198601 1 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Usaha dan kerja keras hari ini akan dirasakan esok hari.

(Edhi Cahyo Rohmadi)

Perjuangan akan lancar jika disertai doa dan usaha.

(Edhi Cahyo Rohmadi)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Karya kecil ini kupersembahkan kepada orang-orang yang

kusayangi:

Ibu dan Bapakku, yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS
KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412
KABUPATEN PURWOREJO
JAWA TENGAH**

Oleh
Edhi Cahyo Rohmadi
NIM. 10601241087

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dan pelayanan fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan pengunjung. Perbaikan fasilitas seperti keadaan air yang kurang bersih, keramik dasar kolam renang yang berjamur dan adanya keramik yang pecah, tempat bilas yang kurang memadai, ruang ganti yang sudah rusak pintunya, dan tempat parkir yang kurang luas dan kurang aman dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

Penelitian ini dilakukan di kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, sedangkan jumlah responden atau subjek yang diteliti menggunakan 70 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*. Instrumen penelitian ini berupa angket dengan uji validitas per butir instrumen menggunakan rumus *Product Moment* diperoleh r tabel sebesar 0,361 dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan diperoleh koefisien sebesar 0,863. Apabila butir soal memiliki r hitung di atas 0,361, maka butir tersebut valid/ sah, sedangkan apabila r hitung dibawah 0,361, maka butir soal dinyatakan tidak valid/ gugur. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah pada 70 responden yakni dengan kategori sangat rendah sebesar 4,29% sebanyak 3 orang, dalam kategori rendah yakni sebesar 38,57% sebanyak 27 orang, dalam kategori kategori sedang yakni sebesar 32,86% sebanyak 23 orang, dalam kategori tinggi sebesar 15,71% sebanyak 11 orang, dan dalam kategori sangat tinggi sebesar 8,57% sebanyak 6 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah berkategori rendah.

Kata kunci ; *tingkat kepuasan, pelayanan, kolam renang*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya. Sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah” tanpa ada halangan yang berarti sampai tersusunnya laporan ini.

Laporan ini disusun dalam rangka untuk memenuhi mata kuliah Tugas Akhir Skripsi yang merupakan mata kuliah wajib lulus bagi mahasiswa jurusan Pendidikan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA. selaku Rektor UNY yang telah memberikan izin untuk menimba ilmu di Kampus UNY.
2. Bapak Drs. Rumpis Agus Sudarko, MS. selaku Dekan UNY Fakultas Ilmu Keolahragaan yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Bapak Amat Komari, M.Si. selaku Ketua Jurusan POR UNY yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Komarudin, M.A. selaku Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Ermawan Susanto, M. Pd. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua Dosen Jurusan PJKR UNY, terimakasih atas semua jasa Bapak dan Ibu Dosen.

Yogyakarta, Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK ..	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	9
1. Hakikat Kepuasan Pelanggan	9
2. Definisi Pelayanan Fasilitas	14
3. Profil Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412	18
B. Penelitian Yang Relevan	21
C. Kerangka Berpikir	22
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian	24
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel Penelitian	26
E. Instrument Penelitian	27
F. Uji Instrumen	30
G. Teknik dan Metode Pengumpulan Data	34

H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	46
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN	
A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran-Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Daftar Pengunjung Kolam Renang di Purworejo	3
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	29
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian setelah <i>Expert Judgment</i>	30
Tabel 4. Uji Reliabilitas Data	33
Tabel 5. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian	36
Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan	37
Tabel 7. Deskripsi Statistik Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	38
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Penelitian Berdasarkan Faktor Keandalan	39
Tabel 9. Deskripsi Statistik Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Penelitian Berdasarkan Faktor Ketanggapan	41
Tabel 11. Deskripsi Statistik Faktor Keyakinan (<i>Confidence</i>)	42
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor Keyakinan ...	42
Tabel 13. Deskripsi Statistik Faktor Empati (<i>Empathy</i>)	43
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor Empati	44
Tabel 15. Deskripsi Statistik Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>)	45
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor Berwujud	46

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1. Hasil Penelitian	37
Grafik 2. Hasil Penelitian Faktor Keandalan	39
Grafik 3. Hasil Penelitian Faktor Ketanggapan	41
Grafik 4. Hasil Penelitian Faktor Keyakinan	43
Grafik 5. Hasil Penelitian Faktor Empati	44
Grafik 6. Hasil Penelitian Tingkat Faktor Berwujud	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Angket Uji Coba Penelitian	55
Lampiran 2. Data Hasil Uji Coba Penelitian	59
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
Lampiran 4. Instrumen Angket Penelitian	64
Lampiran 5. Data Responden	68
Lampiran 6. Tabulasi Data Keseluruhan	70
Lampiran 7. Tabulasi Data Masing-masing Faktor	76
Lampiran 8. Statistik deskriptif	86
Lampiran 9. Surat Bimbingan Proposal TAS	94
Lampiran 10. Keterangan <i>Expert Judgment</i>	95
Lampiran 11. Butir Soal Setelah di <i>Expert Judgment</i>	99
Lampiran 12. Tabel Uji Validitas Butir Soal	101
Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian	103
Lampiran 14. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	105
Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian	109

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas jasmani merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik kesehatan tetap terjaga dan selalu bugar, dan justru sekarang sebaliknya manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja dengan mengesampingkan waktu aktivitas jasmani. Dengan itu aktivitas jasmani jarang dilakukan, dan hanya dilakukan pada waktu luang dan sesuai kehendak sendiri tanpa terjadwal. Aktivitas jasmani merupakan aktivitas untuk kesehatan dan sehat itu mahal harganya dalam kehidupan manusia.

Setiap manusia harus berusaha menjaga kesehatannya, salah satu cara untuk menjaga kesehatan agar tetap terjaga dengan baik adalah dengan aktivitas jasmani, misalnya cabang olahraga renang menjadi salah satu pilihan. Cabang olahraga ini sangat diminati karena dapat dijadikan sebagai media rekreasi dan dapat dilakukan bersama keluarga. Berenang adalah gerakan sewaktu bergerak di air, dan biasanya tanpa perlengkapan buatan.

Kolam renang sekarang sudah banyak dikunjungi oleh masyarakat, namun dengan banyaknya minat terhadap kolam renang yang tentu juga sebagai tempat olahraga dan juga rekreasi pihak kolam renangpun tidak cepat tanggap terhadap fasilitas kolam renang. Ada beberapa fasilitas yang seharusnya diperbaiki oleh pengelola kolam renang seperti keramik dasar kolam yang telah pecah, air kolam yang kotor, tempat bilas yang kurang memadai, ruang ganti yang sudah tidak layak karena banyak pintu-pintu ruang ganti terutama ruang ganti laki-laki yang telah

rusak pintunya dan kurangnya tempat parkir dan keamanan parkir. Dari semua itu seharusnya pihak pengelola kolam renang lebih memahami terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di kolam renang.

Perbaikan fasilitas-fasilitas lainnya juga perlu diperhatikan seperti taman, ruang tunggu orang tua yang sedang melihat anak-anaknya atau kerabatnya yang sedang berenang. Selain fasilitas-fasilitas yang baik diperlukan juga pelayanan yang baik dan maksimal terhadap pengunjung, karena dengan pelayanan yang baik maka pengunjung akan merasa betah dan senang jika mereka diperlakukan istimewa, dengan pelayanan yang baik maka dengan sendirinya para pengunjung akan tetap menjadi pengunjung yang setia.

Kolam renang yang baik secara fasilitas dan pelayanan tentu akan dipercaya oleh pengunjung kolam renang, terutama fasilitas yang baik dapat meminimalisir adanya kecelakaan yang terjadi di kolam renang. Tidak dapat dipungkiri tidak sedikit kecelakaan yang terjadi di kolam renang karenan kelalaian pihak kolam renang yang tidak merawat fasilitas kolam renang, seperti halnya keramik yang licin dan berjamur, itu merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena tidak semua pengunjung berhati-hati pada saat berada di kolam renang. Namun tidak sedikit juga kecelakaan diakibatkan oleh pengunjung itu sendiri, sehingga fasilitas pendukung juga perlu seperti papan pengumuman yang harus ada di dalam kawasan kolam renang. Tidak hanya itu, keadaan air pun harus baik, air tidak boleh kotor, seperti terdapatnya banyak daun-daun yang terdapat di air kolam sehingga mengakibatkan kurang nyamannya pengunjung saat berenang.

Dalam penyediaan fasilitas renang belum tentu ada di setiap kecamatan, bahkan kolam renang hanya bisa dijumpai di perkotaan saja. Di Kabupaten Purworejo sendiri ada 4 kolam renang umum , yaitu kolam renang Alam Tirta, kolam renang Artha Tirta, kolam renang Tirta Lestari, dan *waterpark* Sumber *Adventure Center* (SAC), namun kolam renang Tirta Lestari, dan *waterpark* Sumber *Adventure Center* (SAC) ini baru beberapa bulan ini buka. Kabupaten Purworejo ini berbatasan dengan kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Magelang Utara, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Kebumen di barat.

Objek wisata kolam renang Alam Tirta Yonif 412 terletak di jalan raya Brigjend Katamso no. 24, desa Pangenrejo jalan Mejon Rt 5 Kecamatan Purworejo, Jawa Tengah tempatnya strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Kolam renang Artha Tirta berlokasi di jalan Purworejo-Magelang di Kelurahan Baledono Kecamatan Purworejo. Kolam renang Tirta Lestari yang terletak di jalan Gunung Tugel, Argopeni, Kutoarjo, Purworejo. Sedangkan *waterpark* Sumber *Adventure Center* (SAC) terletak di jalan raya kutoarjo-kebumen km. 3,5 Andong-Kutoarjo.

Tabel 1. Rata-rata Data Perbulan Pengunjung Kolam Renang di Purworejo

No	Nama Kolam	Pengunjung
1	Sumber <i>Adventure Center</i> (SAC)	± 2000 / bulan
2	Alam Tirta Yonif 412	± 550 / bulan
3	Artha Tirta	± 400 / bulan
4	Tirta Lestari	± 250 / bulan

Sumber : pengelola kolam renang Alam Tirta Yonif 412

Tanggal 10 Maret 2014

Perbandingan jumlah pengunjung dengan masing-masing kolam renang sangat berbeda, pengunjung Alam Tirta Yonif 412 pada hari biasa berjumlah 90 pengunjung, sedangkan pada hari libur mencapai 460 pengunjung, tiap-tiap kolam renang memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Kolam renang Sumber *Adventure Center* memiliki fasilitas yang lebih lengkap dari kolam renang lainnya, misalnya kolam renang tersebut terdapat wahana bermain anak-anak seperti air mancur, *slide water*, dan memiliki teribun untuk para pengunjung yang ingin melihat anak-anaknya atau kerabat berenang. Di luar area kolam renang tersebut terdapat area bermain seperti kereta, kuda tunggang, *bom-bom car* dll.

Sedangkan kolam renang Artha Tirta juga memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh kolam renang lainnya, misalnya kolam renang ini memiliki papan loncat, pada mulanya kolam renang ini sangat diminati oleh para pengunjung dari anak-anak sampai orang tua, namun seiring berjalannya waktu dan banyaknya fasilitas yang kurang dirawat dan seringnya terjadi kecelakaan di dalam kolam renang tersebut maka lama-lama pengunjung kolam renang tersebut mulai berkurang. Selain fasilitas yang kurang terawat dan juga sering terjadinya kecelakaan di area kolam renang tersebut kolam renang ini juga kurang strategis lokasinya. Namun saat ini kolam renang Artha Tirta ini mulai memperbaiki fasilitasnya.

Sedangkan kolam renang Alam Tirta sesungguhnya tidak terlalu lengkap fasilitasnya, namun kolam renang ini sangat di minati oleh pengunjung karena lokasinya yang strategis dan area kolam renang yang nyaman. Kolam ini tiap

minggunya selalu di datangi oleh banyak pengunjung yang beraneka ragam, dari anak-anak hingga orang tua terdapat di kolam renang ini. Kolam renang ini memiliki 4 kolam untuk berenang yang bermacam-macam kedalamannya, untuk kolam utama berkedalaman dari mulai 1,7 meter hingga 4 meter.

Terkahir kolam renang Tirta Lestari, kolam renang ini hanya banyak diminati oleh anak-anak terutama anak-anak TK hingga SMP. Karena kolam renang ini hanya memiliki 2 kolam, kolam pertama hanya berkedalaman 80 centimeter dan kolam utama berkedalaman mulai dari 1 meter hingga 1,5 meter. Untuk fasilitasnya pun kolam renang ini kurang lengkap dibanding ke tiga kolam renang yang lainnya.

Dari ke empat kolam renang tersebut 2 kolam renang yang memiliki pengunjung paling banyak yaitu kolam renang Sumber *Adventure Center* (SAC) dan kolam renang Alam Tirta. Dari kedua kolam renang tersebut yang sering dikunjungi oleh pengunjung adalah kolam renang Sumber *Adventure Center* (SAC), namun dalam hal keberagaman kolam renang Sumber *Adventure Center* (SAC) tidak memiliki keberagaman pengunjung seperti kolam renang Alam Tirta. Karena kolam renang Alam Tirta memiliki pengunjung yang beragam seperti pengunjung umum tetapi siswa, ekstrakurikuler renang, *club* renang, dan juga privat renang.

Salah satu yang mempengaruhi pengunjung untuk datang ke kolam renang adalah kepuasan pengunjung pada saat menggunakan layanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412. Sedangkan kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan kolam renang Alam Tirta terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta

menjadi topik masalah. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu jasa kolam renang Alam Tirta Yonif 412 merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menarik pasar (siswa, masyarakat umum, maupun instansi setempat), dengan tercapainya kepuasan pelanggan dan banyaknya pelanggan diharapkan pihak pengelola kolam renang bisa memperbaiki segala fasilitas yang ada dan juga bisa membuat kolam renang menjadi kolam renang yang berstandart internasional.

Persaingan dalam jasa menuntut pengelola kolam renang untuk berusaha memomorsatukan kualitas pelayanan kolam renang bagi konsumen, seperti fasilitas pendukung dan harga masuk. Atribut kolam bisa membuat masyarakat mengetahui dan membedakan kelebihan kolam yang satu dengan yang lainnya sedangkan kolam renang Alam Tirta Yonif 412 sendiri belum diketahui kualitas layanan fasilitas kolam renang yang berada di Kabupaten Purworejo. Dengan ini peneliti mengambil penelitian di kolam renang Alam Tirta karena fasilitas dan pelayanan kolam renang Alam Tirta namun juga keberagaman pengunjung yang terdapat di kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Purworejo, Jawa Tengah. Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang dikemukakan dapat ditarik identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Air yang kurang bersih membuat pengunjung kurang nyaman saat berenang.
2. Keramik yang pecah terutama di dasar dan di pinggir kolam mengakibatkan luka pada pengunjung kolam renang.
3. Keramik yang berjamur di pinggir dan di dasar kolam yang membahayakan pengunjung kolam renang jika terpeleset.
4. Tempat parkir yang kurang memadai sehingga kendaraan harus parkir di luar area parkir.
5. Tempat bilas yang kotor banyak sampah sisa plastik sampo dan sabun membuat pengunjung kurang nyaman.
6. Ruang ganti laki-laki yang masih banyak rusak pada pintunya mengakibatkan pengunjung kurang nyaman saat mengganti pakaiannya.

C. Pembatasan Masalah

Dari sekian banyak identifikasi masalah yang ada, maka perlu ada batasan-batasan masalah untuk menghindari meluasnya permasalahan. Dengan memberikan batasan masalah, diharapkan ruang lingkup permasalahan yang diteliti menjadi jelas. Mengingat terbatasnya tenaga, waktu, serta biaya penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada masalah “Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah”.

D. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka dapat ditarik kesimpulan yang menjadi masalah dalam hal ini adalah “Seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah”?.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.
- b. Mendapat informasi mengenai atribut fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 yang menjadi prioritas perbaikan.

2. Secara Praktis :

- a. Bagi pemilik kolam renang, hasil ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kualitas kolam renang.
- b. Sebagai wacana untuk menambah wawasan bidang pengelolaan suatu jasa tempat olahraga khususnya kolam renang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Hakikat Kepuasan Pelanggan

Untuk memenuhi kepuasan konsumen, perlu dilakukan sebuah peningkatan terhadap pelayanan fasilitas yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pelayanan fasilitas yang dilakukan dengan baik akan memberikan hasil yang baik untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Philip Kotler dan Armstrong (1997: 36), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Selanjutnya Mowen (Trisno Musanto, 2004: 125) menambahkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini dapat kita ketahui bahwa kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan pelayanan fasilitas maupun fasilitas dari penyedia layanan.

Menurut Mudie dan Cottam yang dikutip Fandy Tjiptono (1996: 160), menyatakan bahwa kepuasan total pelanggan tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun dalam upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai strategi.

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Handi Irawan (2002: 2), pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 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 pelanggan dan harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakan bila membeli atau mengonsumsi suatu barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah menggunakan suatu barang atau jasa yang telah dibeli. Jadi suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien dan pelanggan dapat melakukan pengembalian produk, atau secara ekstrim bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui seorang pengacara. Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2006: 151), yaitu:

- a. Pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan
- b. Kinerja perusahaan yang buruk
- c. Miskomunikasi penyedia jasa oleh pesaing
- d. Miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut
- e. Pelanggan keliru menafsirkan signal (gejala)

Beberapa manfaat kepuasan menurut (Irine, 2009:61) adalah :

- a. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang.
- b. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.
- c. Kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting.
- d. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- e. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk.
- f. Pelanggan puas akan kembali.
- g. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

Menurut Kotler dan Amstrong (1994) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2006: 150) harapan pelanggan dibentuk dan didasrakan oleh beberapa faktor, diantaranya: pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing. Sedangkan menurut Kotler (1997: 10) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat memperoleh konsumen yang lebih banyak dan mempunyai kemampuan mempertahankan pelanggan.

Menurut Handi Irawan (2002: 37) faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan, yaitu

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

b. Harga

Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

c. Kualitas Jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan dari pegawai atau karyawan perusahaan.

d. *Emotional Factor*

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap produk tertentu.

e. Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (1994) yang dikutip Fandy Tjiptono (2006: 148) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

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

b. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (McNeal dan Lamb dalam person Wilson: 1992) yang dikutip Fandy Tjiptono (2006: 148). Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan langsung melalui pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan ini?”.

2) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran yang berasal dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

3) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yang utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

4) *Importance-performance analysis*

Dalam teknik ini , responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

c. Tipuan berbelanja

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan memahami setiap keluhan.

d. Analisis pelanggan yang hilang

Metode ini sedikit unik perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok.

Menurut Husein Umar (2000: 51), ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

- 1) Fasilitas dimaksud disini adalah segala sesuatu yang dapat dirasakan oleh para konsumen tentang semua hal yang menyangkut dengan keadaan konsumen selama berada di kolam renang Alam Tirta Yonif 412.
- 2) Kualitas produk dimaksud disini adalah kualitas produk yang ditawarkan oleh pengelola kolam renang Alam Tirta. Kualitas produk disini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya kualitas produk yang diberikan oleh pengelola kolam renang Alam Tirta.
- 3) Kualitas pelayanan bagi para pelaku bisnis, terutama dibidang jasa pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap servis yang diberikan pengelola terhadap pelayanan yang mereka berikan.
- 4) Kegiatan penjualan lebih mengarah pada aktivitas penjualan, dimana interaksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dan konsumen akhirnya tercipta kepuasan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu sikap terhadap produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi pelanggan berdasarkan pengalaman setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Artinya bila pelanggan mengalami pengalaman yang menyenangkan dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa tersebut, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan, demikian pula sebaliknya.

2. Definisi Pelayanan Fasilitas

Definisi pelayanan menurut J. Supranto (2006: 227), mengatakan “Layanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. Dari definisi tersebut 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.

Menurut Basu Swasta (1999: 208), fasilitas adalah seperangkat alat atau hal yang dibutuhkan untuk memperlancar suatu kegiatan. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sarana berupa bangunan, tempat yang tidak bisa berpindah tempat yang digunakan untuk suatu kegiatan, dalam hal ini fasilitas kolam renang yang berupa perlengkapan dalam usaha jasa kolam renang yang digunakan untuk memperlancar usaha jasa.

Fasilitas dalam kolam renang sangat berperan penting untuk menarik pengunjung atau pengguna jasa dan fasilitas lengkap dan sesuai dengan apa yang pengunjung harapkan maka pengunjung akan datang lagi di kemudian hari ke tempat jasa kolam renang, sebaliknya bila fasilitas tidak lengkap dan kurang pelayanan atau respon terhadap pengunjung maka pengunjung tidak akan tertarik lagi untuk datang kembali dan akan mencari jasa kolam renang yang lainnya.

Fasilitas di sini berupa benda tidak bergerak, nyata dan dapat dirasakan oleh pengunjung kolam renang seperti pelayanan yang representatif, interior bangunan yang asri, eksterior bangunan, fasilitas parkir, kantin, tempat ibadah, kamar mandi atau ruang bilas, toilet, ruang ganti dan jaminan keamanan dan kenyamanan pengunjung.

Menurut Moenir (2002: 82), terdapat beberapa faktor yang mendukung pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
- b. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Ketrampilan petugas.
- e. Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Manfaat pelayanan menurut Moenir (2002: 90) adalah :

- a. Meningkatkan hubungan klien dan pelayanan publik.
- b. Mempromosikan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan.
- c. Menghargai karyawan yang memberikan pelayanan.
- d. Tingkat kepercayaan dalam pelayanan publik lebih tinggi.
- e. Pelayanan yang diberikan dapat selalu dikenang atau dipikirkan oleh para pelanggan

Dalam menata fasilitas untuk menarik perhatian pengunjung supaya datang ke kolam renang maka pihak jasa harus mempertimbangkan sebagai berikut:

a. Lokasi fasilitas

Lokasi fasilitas sering kali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasinya erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Dan hampir semua orang jika membuka usaha yang paling utama dipilih adalah tempat yang strategi dan kompetitif. Menurut Fandy Tjiptono (1996: 42), menyatakan bahwa pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan yang jeli terhadap faktor yang mempengaruhi adalah sebagai berikut:

- 1) Akses, misalnya lokasi yang dilalui mudah dijangkau oleh transportasi umum.
- 2) Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas.
- 3) Lalu lintas (*traffic*), dimana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu a) banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *impulse buying*, dan b) kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan.
- 4) Tempat parkir yang luas dan aman.
- 5) Ekspansi yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.
- 6) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- 7) Persaingan, yaitu lokasi pesaing.

b. Desain dan tata letak fasilitas

Desain dan tata letak fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, menurut Fandy Tjiptono (1996: 43), ada beberapa yang mempengaruhi dalam desain fasilitas jasa, meliputi:

- 1) sifat dan tujuan organisasi jasa
- 2) ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat
- 3) fleksibilitas
- 4) faktor ekstensi
- 5) masyarakat dan lingkungan sekitar
- 6) biaya konstruksi dan operasi

Sedangkan tata letak fasilitas jasa menurut Fandy Tjiptono (1996: 46)

ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dan diperhatikan, meliputi:

- 1) Pertimbangan / perencanaan spesial
- 2) Perencanaan ruangan
- 3) Perlengkapan perabotan
- 4) Tata cahaya
- 5) Warna

Dalam pesan di atas yang disampaikan secara grafis fasilitas yang terdapat dikolam renang berupa kamar mandi laki-laki dan perempuan terpisah, tempat bilas dengan *shower*, ruang ganti laki-laki dan perempuan terpisah, tempat bermain untuk anak-anak, taman dihalaman sekitar kolam, loker, mushola, parkir luas dan aman. Semua ini berperan penting untuk usaha jasa dalam memberikan pelayanan yang optimal dari pihak jasa.

Secara konvensional, kualitas pelayanan diartikan dengan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performa, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Menurut Wyckof yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000: 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (1997:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari definisi di atas maka disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain atau pelanggan, yang

tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepada kepuasan kepada pelanggan atau kepada pengguna layanan. Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, dan telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna barang jasa tersebut.

3. Profil Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412

Kabupaten Purworejo adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah dengan ibu kotanya adalah Purworejo. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Magelang di utara, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta di timur, Samudra Hindia di Selatan, serta Kabupaten Kebumen di barat. Objek wisata kolam renang Alam Tirta Yonif 412 terletak di jalan raya Brigjend Katamso no. 24, desa Pangenrejo jalan Mejon Rt 5 Kecamatan Purworejo, tempatnya strategis dan mudah dijangkau. Terletak di sebuah daerah/kampung yang sering disebut sebagai “Kedung Kebo”, yang berada di wilayah Kelurahan Pangenrejo Kec/Kab. Purworejo.

Dahulu sering juga disebut sebagai Kolam renang 412, karena dikelola/gunakan oleh para anggota TNI dari Batalyon Infanteri (Yonif) 412 untuk berlatih. Posisinya berada di kawasan perbukitan yang hijau, dan dari sana dapat terlihat aliran Sungai Bogowonto di bawahnya. Di sini terdapat kolam

untuk anak-anak dan dewasa, dilengkapi dengan hiburan seperti musik dari *sound system*.

Kolam renang ini terdiri atas 4 kolam yaitu kolam untuk anak-anak yang berkedalaman 30 cm sampai 1 m, dan dewasa dengan ukuran kolam renang panjang: 25 m, lebar: 10 m, kedalaman 3 m (dengan batasan kedalaman 1,70 meter, 2 meter, dan 3 meter). Kolam renang ini dilengkapi dengan loker persewaan alat-alat seperti pelampung, pakaian renang, kaca mata renang dan kantin. Di lingkungan kolam renang ada tempat untuk bermain anak seperti ayunan. Kolam renang ini dibangun di atas tanah seluas 2 hektar.

Pada hari-hari biasa di luar liburan, dalam sehari rata-rata pengunjung kolam renang Alam Tirta Yonif 412 sekitar 80 orang. Jika saat hari libur mencapai 200 Orang. Selain ekstrakurikuler dan klub renang yang rutin latihan.

a. Jam Operasional:

Buka setiap hari dari pukul 06.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB

b. Fasilitas :

- 1) kolam anak-anak dan dewasa
- 2) musik
- 3) lahan bermain
- 4) *waterboom*
- 5) toilet
- 6) loker

- 7) ruang ganti
- 8) ruang bilas
- 9) tepat duduk
- 10) lahan parkir
- 11) kantin
- 12) penyewaan pelampung, pakaian renang dan kacamata renang

Dalam pengelolaan kolam renang Alam Tirta Yonif 412 kesehariannya dilakukan oleh petugas kolam renang dengan uraian tugas sebagai berikut :

Petugas loket:

- 1) Wajib memberikan pelayanan yang prima kepada pengunjung
- 2) Bertanggungjawab terhadap administrasi keuangsn dan melaporkan jumlah penerimaan hari ini dalam berita acara yang diserahkan/ dilaporkan setiap harinya kepada petugas pengawas.
- 3) Menerima penyetoran uang parkir dan uang sewa pelampung serta membuat berita acara penerimaan untuk diserahkan kepada petugas pengawas
- 4) Bertanggungjawab terhadap jumlah bendel tiket yang tersedia serta menjaga kebersihan di dalam dan di sekitar ruangan
- 5) Wajib melarang kepada yang tidak berkepentingan untuk masuk ke dalam ruangan loket.

Petugas kebersihan lingkungan:

- 1) Petugas kebersihan lingkungan bertanggungjawab terhadap kebersihan lingkungan kolam renang

- 2) Petugas kebersihan lingkungan secara berkala minimal setiap jam melakukan cek keadaan dan mengambil sampah di sekitar area kolam renang.
- 3) Petugas kebersihan lingkungan setiap pukul 05.30 menyalakan mesin filter dan pukul 17.00 WIB mematikan mesin pompa dan mesin filter, kecuali ada situasi yang mengharuskan mesin pompa tetap menyala.

Petugas kebersihan air:

- 1) Petugas kebersihan air bertanggungjawab terhadap keselamatan pengunjung baik di air maupun di luar kolam renang dan wajib mengingatkan jika dirasakan membahayakan keselamatan.
- 2) Petugas kebersihan air bertanggungjawab terhadap kebersihan air kolam renang dari kotoran yang berada di kolam renang.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Suyanto (2007) yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Mahasiswa PKS Banyumas Jurusan POR yang Belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa PKS Banyumas dalam melanjutkan studi di Universitas Negeri Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa PKS Banyumas Jurusan POR yang belajar di FIK. UNY masuk dalam kategori puas. Secara rinci tingkat kepuasan mahasiswa yaitu : sangat tidak puas 0,84%, tidak puas 9,21%, puas 65,71% dan sangat puas 33,63%. Jadi bisa disimpulkan bahwa secara

keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa PKS Banyumas yang belajar di UNY menunjukkan puas.

2. Penelitian yang dilakukan Sigit Nugroho (2008) yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Anggota Pusat Kebugaran Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di D'Muscle mania XX Gym fitness and aerobic Yogyakarta*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diterima oleh anggota pusat kebugaran D'muscle mania XX Gym fitness an aerobic adalah memuaskan dengan presentase 58,8% dan tingkat kepuasan yang diterima oleh anggota pusat kebugaran laki-laki D'Muscle mania XX Gym fitness and aerobic adalah memuaskan dengan persentase sebesar 61,2% dan tingkat kepuasan yang diterima oleh anggota pusat kebugaran perempuan di D'Muscle mania XX Gym fitness and aerobic adalah memuaskan dengan presentase sebesar 54,3%.

C. Kerangka Berpikir

Pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi penyedia jasa dalam hal ini kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membangun citra positif kolam renang Artha Tirta. Konsumen sangat memperhatikan sekali terhadap pelayanan kolam renang. Pelayanan yang baik dapat menalin sebuah ikatan yang baik antara kolam renang Alam Tirta dengan pelanggan. Ikatan tersebut terbentuk karena kolam renang Alam Tirta selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung, dan pengunjung sendiri akan merasa puas terhadap kualitas jasa kolam renang.

Untuk memberikan kepuasan bagi para pengunjung, pihak kolam renang Alam Tirta harus memperhatikan dimensi kualitas jasa, diantaranya: berwujud, keandalan, daya tanggap, amanan/keyakinan, dan empati. Kelima dimensi harus selalu diperhatikan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan atau pengunjung. Kepuasan pengunjung atas jasa pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi citra dan nama pihak kolam renang Alam Tirta, yang selanjutnya mempengaruhi *image* masyarakat terhadap kualitas kolam renang. Dengan demikian jasa kolam renang akan lebih mudah mendapatkan pelanggan ataupun pengunjung.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuesioner). Adapun teknik pengambilan data dengan menggunakan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo. Menurut Soehardi Sigit (1999: 152) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan yang ada menurut kenyataannya. Skor yang diperoleh dari angket kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2014. Tempat pelaksanaan penelitian adalah kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini hanya melibatkan satu variabel yaitu kepuasan pelanggan kolam renang. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah menerima jasa pelayanan yang diberikan oleh pengelola kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo. Definisi operasional variabel ini bertujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti dan memberikan batasan operasional terhadap definisi istilah yang digunakan sehingga sesuai dengan tujuan peneliti yang meliputi:

1. Faktor keandalan (*reliability*)

Kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hal ini dituangkan dalam butir pertanyaan yaitu ketepatan buka dan tutup kolam renang, pelayanan yang tepat pada pengunjung.

2. Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Faktor ini dituangkan dalam butir pertanyaan diantaranya tentang tanggapan terhadap kesulitan, kritik, saran dan keluhan dari pengunjung.

3. Faktor keyakinan (*confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”. Dituangkan dalam butir pertanyaan tentang keamanan barang, tempat parkir, kenyamanan, dan profesional para petugas keselamatan.

4. Faktor empati (*empathy*)

Syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan bagi pelanggan. Yang dituangkan dalam butir pertanyaan yaitu kesabaran, keramahan, dan kesopanan petugas kolam renang.

5. Faktor berwujud/bukti langsung (*tangibles*)

Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personal dan media komunikasi. Yang dituangkan dalam butir pertanyaan yaitu fasilitas kolam berupa kamar mandi, toilet, tempat bilas, kantin, dan lahan parkir.

Dengan pengamatan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, dan menggunakan angket yang diberikan kepada pengunjung meliputi: siswa, klub, umum, maupun member dan jawaban yang sudah diisi diserahkan kembali. Cara ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh pengunjung atau pelanggan kolam renang Alam Tirta Yonif 412. Dalam setiap penelitian, populasi yang dipilih erat kaitannya dengan masalah yang ingin diteliti, menurut Suharsimi Arikunto (2006: 130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 70 pengunjung kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo. Sampel menurut Suharsimi Arikunto (2006: 131) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengunjung umum, ekstrakurikuler renang, club renang, dan lain-lain yang terdapat di kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Purworejo.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 134) apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung dari :

1. Kemampuan peneliti (waktu, tenaga dan dana),
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek,
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti.

Subjek dalam penelitian ini adalah pengunjung kolam renang, populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari subjek penelitian dan sampel dalam penelitian ini sejumlah 70 pengunjung kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo yang juga digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah metode *incidental sampling*, siapa saja yang kebetulan berenang di kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu 14 hari mulai tanggal 23 Mei sampai 5 Juni 2014 dengan jumlah responden 70 responden.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2006: 160). Menurut Suharsimi Arikunto ada tiga langkah yang harus ditempuh dalam menyusun instrumen, yaitu:

1. Mendefinisikan Konstrak

Definisi konstrak adalah membuat batasan mengenai ubahan atau variabel yang akan kita ukur. Konstrak dalam penelitian ini adalah tingkat

kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Purworejo.

2. Menyidik Faktor

Berdasarkan kajian teori mengenai minat dan definisi kontrak yang akan diteliti dan berdasarkan kajian tentang faktor yang telah diuraikan pada bab dua, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelanggan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati serta berwujud.

3. Menyusun Butir-butir Pernyataan

Untuk menyusun butir-butir pernyataan maka penyidik faktor diatas dapat dijabarkan menjadi kisi-kisi angket. Setelah itu dituangkan menjadi butir-butir pernyataan yang kemudian disusun dalam kisi-kisi instrumen.

4. *Experts Judgment*

Setelah instrumen selesai dibuat langkah selanjutnya dikonsultasikan dengan ahlinya. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen. Setelah pengujian dari para ahli selesai maka diteruskan dengan uji coba instrumen.

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	Butir Soal
Kepuasan pelanggan kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah	Keandalan (<i>reliability</i>)	Ketepatan, kedisiplinan, dan pelayanan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8, 9, 10
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Respon terhadap masukan pelanggan	11,12,13,14, 15, 16
	Keyakinan/ assurance (<i>confidence</i>)	Keamanan dan kenyamanan kolam renang	17,18,19,20, 21,22
	Empati (<i>empathy</i>)	Kemudahan, harga, dan perhatian	23,24,25, 26,27,28,29,30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40
	Berwujud (<i>tangibles</i>)	Fasilitas di dalam lingkungan kolam renang	41,42,43,44,45,46,47,48,49, 50,51,52,53,54,55,56,57, 58,59,60,61,62,63,64,65,66
Jumlah			66

Keterangan : Butir Soal lihat Lampiran 14. Halaman 105

Pemberian skor dalam penelitian ini disusun berdasarkan skala *Likert* untuk keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Angket yang telah diisi oleh responden tersebut selanjutnya diberikan skor adapun skor pada setiap alternatif jawaban sangat memuaskan (4), memuaskan (3), tidak memuaskan (2), sangat tidak memuaskan (1). Setelah butir-butir pernyataan tersusun, langkah selanjutnya adalah mengkonsultasikan butir-butir pernyataan tersebut kepada ahlinya atau disebut kalibrasi ahli. (Lihat Lampiran 10, halaman 95)

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian setelah *Expert Judgment*

Variabel	Faktor	Indikator	Butir Soal
Kepuasan pelanggan kolam renang	Keandalan (<i>reliability</i>)	Ketepatan, kedisiplinan, dan pelayanan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Respon terhadap masukan pelanggan	8, 9, 10, 11,12,13
Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah	Keyakinan/ assurance (<i>confidence</i>)	Keamanan dan kenyamanan kolam renang	14, 15, 16, 17,18,19
	Empati (<i>empathy</i>)	Kemudahan, harga, dan perhatian	20, 21,22, 23,24,25, 26,27,28,29,30, 31, 32, 33
	Berwujud (<i>tangibles</i>)	Fasilitas di dalam lingkungan kolam renang	34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41,42,43,44,45,46,47,48,49, 50,51,52,53,54
Jumlah			54

Keterangan : Butir Soal Lihat Lampiran 11. halaman 101

Setelah *expert judgment* ada 12 butir soal yang tidak layak dan perlu di hapus atau pun diperbaiki. Dari 12 butir pertanyaan yang gugur meliputi ketepatan waktu tutup kolam renang, kedisiplinan yang dimiliki oleh semua staf/karyawan, perhatian kolam renang terhadap kedisiplinan pengunjung, Kolam renang standar (tidak mudah rusak), Kemudahan dalam berkonsultasi terhadap karyawan, Ada potongan biaya bagi anak-anak, Perhatian terhadap keluhan pengunjung, Perhatian yang diberikan terhadap pengunjung, Ruang bilas terpisah perempuan dan laki-laki, Kamar mandi terpisah perempuan dan laki-laki, Ada penyewaan pelampung, Cahaya matahari dengan kolam renang baik.

F. Uji Instrumen

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka diperlukan uji instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Angket pada penelitian ini diuji cobakan kepada 30 pelanggan/pengunjung kolam renang Alam Tirta Kabupaten Purworejo pada bulan Mei 2014. Uji validitas dan reliabilitas hasil uji coba data diolah dengan menggunakan bantuan komputer yaitu program *Microsoft Office Excel 2007* dan *SPSS V.17*.

1. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid adalah yang memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2006: 168). Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah butir soal yang digunakan sah atau valid. Analisis butir soal dalam angket ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

$$r = \frac{N \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total
X : skor butir
Y : skor total
N : banyaknya subjek

(Ali Maksun, 2012 : 167)

Selanjutnya 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.

Kriteria uji validitas berdasarkan hasil r tabel dari 30 responden adalah 0,361. Apabila butir soal memiliki r hitung di atas 0,361, maka butir tersebut valid/ sahih, sedangkan apabila r hitung dibawah 0,361, maka butir soal dinyatakan tidak valid/ gugur (Sugiyono, 2006: 288)

Hasil uji validitas ada 14 butir soal yang gugur yaitu soal nomor 7, 16, 25, 28, 29, 32, 33, 37, 38, 40, 43, 46, 51, 54. Butir soal yang bisa digunakan untuk pengambilan data adalah 40 butir dari 30 responden. Dari 14 butir pertanyaan yang gugur meliputi Petugas penyelamat siap siaga ditempat bila terjadi kecelakaan, keamanan *helm* ditempat parkir terjamin, biaya masuk kolam renang sesuai dengan fasilitas yang ada, pelayanan pengelola kolam renang terhadap pengunjung, petugas loket ramah dalam melayani pengunjung, perilaku karyawan, sopan santun karyawan, loker tersedia, ruang bilas banyak, kolam renang bersih, ada tempat papan loncat, kolam renang yang luas, air untuk bilas lancar, hiburan lagu-lagu diberikan sesuai keinginan pengunjung. Ke empat belas butir pertanyaan gugur tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. (lihat Lampiran 12. Halaman 101)

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). Dalam uji reliabilitas ini butir soal yang diujikan hanyalah butir soal yang valid saja, bukan semua butir soal yang diuji cobakan.

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).

Setelah uji validitas dilakukan, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas atau keandalan instrumen. Uji keandalan instrumen Menggunakan nama *Alpha Crombach* menurut Suharsmi Arikunto (2010: 239) berikut ini:

$$r_{11} = \frac{(k) (1 - \sum \sigma_b^2)}{(k - 1) \sigma^2_1}$$

Keterangan :

r_{11} : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ^2_1 : varians total

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians total

Analisis uji reliabilitas penelitian ini diolah menggunakan komputer program *SPSS V.17*. selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Data

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.865	54

Menurut Saifudin Azwar (1992: 117), untuk memiliki koefisien reliabilitas tinggi mempunyai reliabilitas diatas 0,700 - 0,900. Hasil yang didapatkan adalah nilai *Alpha Cronbach* untuk keseluruhan skala pengukuran sebesar ,863. Jadi dari hasil uji reliabilitas sudah masuk dalam kategori reliability tinggi.

G. Teknik dan Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode servei dengan teknik pengumpulan data melalui angket atau kuesioner.

1. Peneliti mencari informasi tentang pengunjung kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.
2. Peneliti memberikan angket kepada pengunjung siapa saja yang kebetulan datang ke kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah, sebanyak 30 pengunjung yang diambil secara insidental sebagai uji coba untuk uji validitas dan reliabilitas. (Lihat lampiran 1 halaman 60)
3. Peneliti melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
4. Langkah selanjutnya yaitu pengkodean, jika ada data yang terlewatkan maka akan dilakukan pengambilan data tambahan dengan angket yang digunakan.
5. Setelah itu proses pengolahan data dan analisis data.

6. Peneliti mengambil kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis data.

H. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan presentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Anas Sudijono, 2000: 142).

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

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

Pada pengelompokan data, akan ditentukan terlebih dahulu kategori faktor kepuasan berdasarkan acuan klasifikasi kategori dari (Saifuddin, 2005: 108), yaitu:

1. $X \leq M - 1,5 Sd$ Kategori Sangat Rendah
2. $M - 1,5 Sd < X \leq M - 0,5 Sd$ Kategori Rendah
3. $M - 0,5 Sd < X \leq M + 0,5 Sd$ Kategori Sedang
4. $M + 0,5 Sd < X \leq M + 1,5 Sd$ Kategori Tinggi
5. $M + 1,5 Sd < X$ Kategori Sangat Tinggi

Keterangan :

M = *Mean* (rerata)

Sd = Standar Deviasi

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Hasil penelitian tersebut dideskripsikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Jawa Tengah

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

Tabel 6. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian

Statistik	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo
<i>N</i>	70
<i>Mean</i>	107,90
<i>Median</i>	107,50
<i>Modus</i>	97
<i>Standar Deviation</i>	12,690
<i>Range</i>	52
<i>Minimum</i>	90
<i>Maximum</i>	142

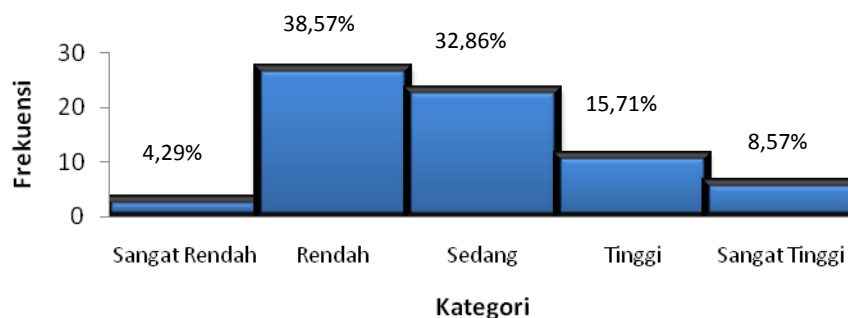
Dari hasil penghitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 90, skor maksimal 142, rerata sebesar 107,90, nilai tengah sebesar 107,50, nilai sering muncul sebesar 97 dan simpangan baku sebesar 12,690. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket, dengan skala 1-4 (Sangat Memuaskan (SM) =4, Memuaskan (M) =3, Tidak Memuaskan (TM) =2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) =1).

Deskripsi hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo disajikan dalam tabel distribusi frekuensi berdasarkan rumus pengkategorian dari (Saifuddin, 2005: 108) sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persen
Sangat Rendah	$X < 90$	3	4,29%
Rendah	$90 < X \leq 102$	27	38,57%
Sedang	$102 < X \leq 114$	23	32,86%
Tinggi	$114 < X \leq 127$	11	15,71%
Sangat Tinggi	$127 < X$	6	8,57%
Total	Total	70	100,00%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Grafik 1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo

Hasil penelitian ini juga dapat diketahui dari faktor-faktor yang menjadi indikator kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas Kolam Renang Alam tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo dengan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Keandalan (*Reliability*)

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

Tabel 8. Deskripsi Statistik Faktor Keandalan (*Reliability*)

Statistik	Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)
<i>N</i>	70
<i>Mean</i>	16,64
<i>Median</i>	16,00
<i>Modus</i>	15 ^a
<i>Standar Deviation</i>	1,941
<i>Range</i>	10
<i>Minimum</i>	14
<i>Maximum</i>	24

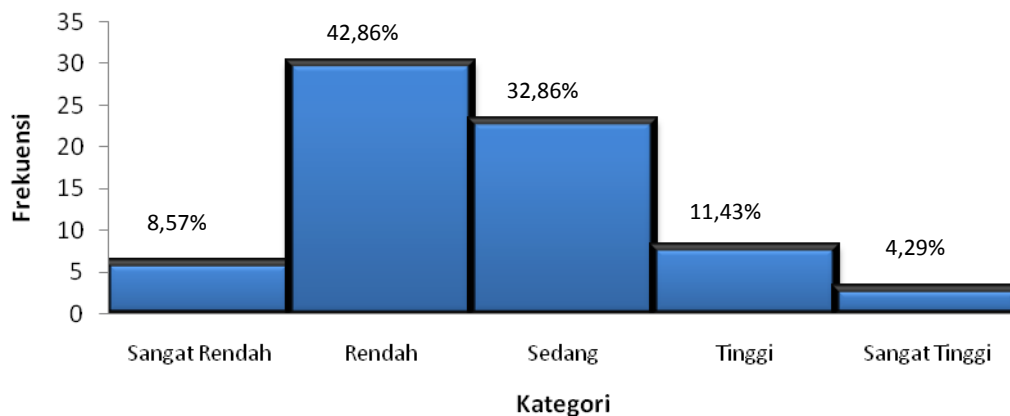
Dari hasil penghitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 14, skor maksimal 24, rerata sebesar 16,64, nilai tengah sebesar 16, nilai sering muncul sebesar 15^a (simbol ^a menunjukkan bahwa nilai modus lebih dari satu) dan simpangan baku sebesar 1,941. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket, dengan skala 1-4 (Sangat Memuaskan (SM) =4, Memuaskan (M) =3, Tidak Memuaskan (TM) =2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) =1).

Deskripsi hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo bedasarkan faktor keandalan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi di bawah ini.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Keandalan

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persen
Sangat Rendah	$X < 14$	6	8,57%
Rendah	$14 < X \leq 16$	30	42,86%
Sedang	$16 < X \leq 18$	23	32,86%
Tinggi	$18 < X \leq 20$	8	11,43%
Sangat Tinggi	$20 < X$	3	4,29%
Total	Total	70	100,00%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Grafik 2. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo berdasarkan faktor keandalan.

b. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

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

Tabel 10. Deskripsi Statistik Faktor Ketanggapan (*responsiveness*)

Statistik	Faktor Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)
<i>N</i>	70
<i>Mean</i>	16,37
<i>Median</i>	16,00
<i>Modus</i>	14 ^a
<i>Standar Deviation</i>	2,409
<i>Range</i>	12
<i>Minimum</i>	12
<i>Maximum</i>	24

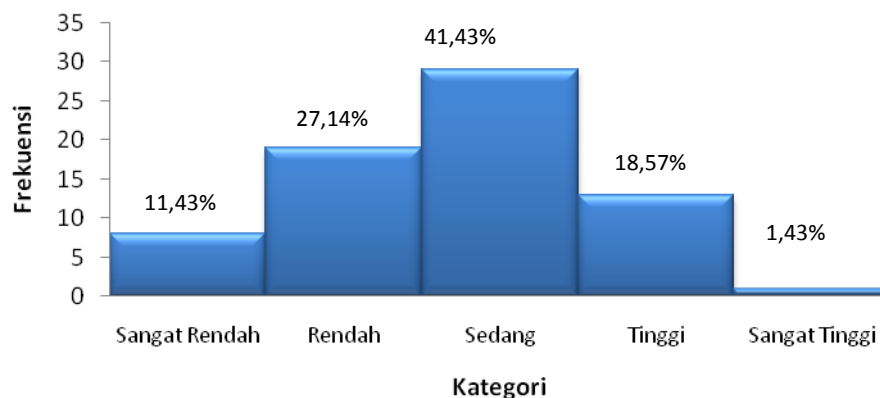
Dari hasil penghitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 12, skor maksimal 24, rerata sebesar 16,37, nilai tengah sebesar 16, nilai sering muncul sebesar 14^a (simbol ^a menunjukkan bahwa nilai modus lebih dari satu) dan simpangan baku sebesar 2,409. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket, dengan skala 1-4 (Sangat Memuaskan (SM) =4, Memuaskan (M) =3, Tidak Memuaskan (TM) =2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) =1).

Deskripsi hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo berdasarkan faktor ketanggapa disajikan dalam tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Ketanggapan

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persen
Sangat Rendah	$X < 13$	8	11,43%
Rendah	$13 < X \leq 15$	19	27,14%
Sedang	$15 < X \leq 18$	29	41,43%
Tinggi	$18 < X \leq 20$	13	18,57%
Sangat Tinggi	$20 < X$	1	1,43%
Total	Total	70	100,00%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Grafik 3. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Ketanggapan

c. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Keyakinan (*Assurance*)

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

Tabel 12. Deskripsi Statistik Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Statistik	Faktor Keyakinan (<i>Confidence</i>)
<i>N</i>	70
<i>Mean</i>	14,06
<i>Median</i>	14,00
<i>Modus</i>	13
<i>Standar Deviation</i>	2,056
<i>Range</i>	9
<i>Minimum</i>	10
<i>Maximum</i>	19

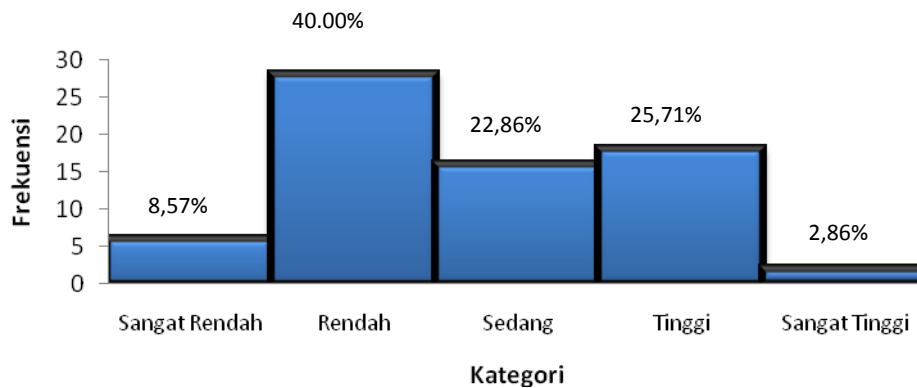
Dari hasil penghitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 10, skor maksimal 19, rerata sebesar 14,06, nilai tengah sebesar 14, nilai sering muncul sebesar 13 dan simpangan baku sebesar 2,056. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket, dengan skala 1-4 (Sangat Memuaskan (SM) =4, Memuaskan (M) =3, Tidak Memuaskan (TM) =2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) =1).

Deskripsi hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo berdasarkan faktor keyakinan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Keyakinan

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persen
Sangat Rendah	$X < 11$	6	8,57%
Rendah	$11 < X \leq 13$	28	40%
Sedang	$13 < X \leq 15$	16	22,86%
Tinggi	$15 < X \leq 17$	18	25,71%
Sangat Tinggi	$17 < X$	2	2,86%
Total	Total		100,00%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Grafik 4. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Keyakinan

d. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Empati (*Empathy*)

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

Tabel 14. Deskripsi Statistik Faktor Empati (*Empathy*)

Statistik	Faktor Empati (<i>Empathy</i>)
<i>N</i>	70
<i>Mean</i>	24,39
<i>Median</i>	25,00
<i>Modus</i>	28
<i>Standar Deviation</i>	4,189
<i>Range</i>	18
<i>Minimum</i>	16
<i>Maximum</i>	34

Dari hasil penghitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 16, skor maksimal 34, rerata sebesar 24,39, nilai tengah sebesar 25, nilai sering muncul sebesar 28 dan simpangan baku sebesar 2,723. Data-data tersebut

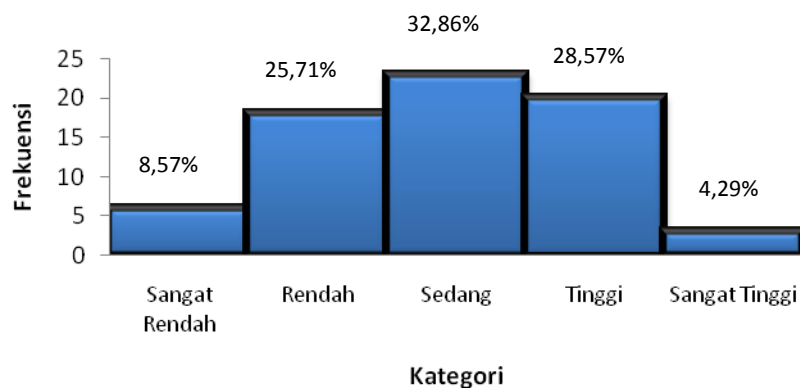
diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket, dengan skala 1-4 (Sangat Memuaskan (SM) =4, Memuaskan (M) =3, Tidak Memuaskan (TM) =2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) =1).

Deskripsi hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo berdasarkan faktor empati disajikan dalam tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Empati

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persen
Sangat Rendah	$X < 18$	6	8,57%
Rendah	$18 < X \leq 22$	18	25,71%
Sedang	$22 < X \leq 26$	23	32,86%
Tinggi	$26 < X \leq 30$	20	28,57%
Sangat Tinggi	$30 < X$	3	4,29%
Total	Total		100,00%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar di bawah



ini:

Grafik 5. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Empati

e. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Berwujud (*Tangibles*)

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

Tabel 16. Deskripsi Statistik Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Statistik	Faktor Berwujud (<i>Tangibles</i>)
<i>N</i>	70
<i>Mean</i>	36,44
<i>Median</i>	36,00
<i>Modus</i>	39
<i>Standar Deviation</i>	6,102
<i>Range</i>	25
<i>Minimum</i>	26
<i>Maximum</i>	51

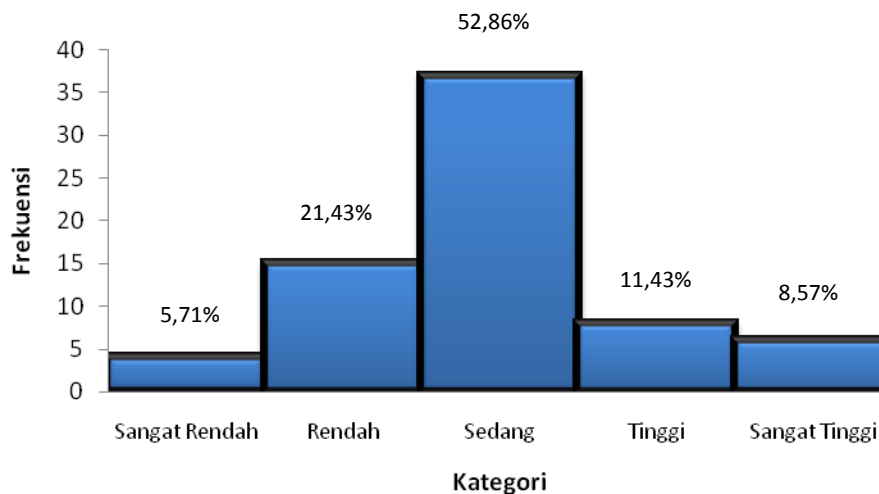
Dari hasil penghitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 26, skor maksimal 51, rerata sebesar 36,44, nilai tengah sebesar 36, nilai sering muncul sebesar 39 dan simpangan baku sebesar 6,102. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket, dengan skala 1-4 (Sangat Memuaskan (SM) =4, Memuaskan (M) =3, Tidak Memuaskan (TM) =2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) =1).

Deskripsi hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo berdasarkan faktor berwujud disajikan dalam tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Berwujud

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persen
Sangat Rendah	$X < 27$	4	5,71%
Rendah	$27 < X \leq 33$	15	21,43%
Sedang	$33 < X \leq 40$	37	52,86%
Tinggi	$40 < X \leq 46$	8	11,43%
Sangat Tinggi	$46 < X$	6	8,57%
Total	Total	70	100,00%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar di bawahini:



Grafik 6. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo Berdasarkan Faktor Berwujud

B. Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dianalisis kemudian dibahas berdasarkan seberapa persen Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo berdasarkan faktor faktor yang mempengaruhi sehingga dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan

pelanggan terhadap pelayanan fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, apakah sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah atau sangat rendah. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa mayoritas pelanggan yang terdiri dari 70 responden sebesar 38,57% pelanggan menyatakan tingkat kepuasan yang rendah, sedangkan sisanya yakni sebesar 61,43% terbagi kedalam 4 kategori yakni, sebesar 4,29% masuk dalam kategori sangat rendah, sebesar 32,86% masuk dalam kategori sedang, sebesar 15,71% masuk dalam kategori tinggi, dan 8,57% masuk dalam kategori sangat tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo memiliki tingkat kepuasan yang rendah, sehingga pelanggan Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo kurang merasakan fasilitas – fasilitas yang telah di sediakan oleh pengelola kolam renang. Hal ini dapat menjadi acuan untuk pengelola dalam meningkat kan fasilitas maupun pelayanan kolam agar ke depan kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo dapat memuaskan para pelanggannya.

Secara spesifik hasil penelitian tersebut juga dapat dilihat dari masing-masing faktor yang mendukung tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo yakni dilihat dari faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*confidence*), faktor empati (*empathy*), faktor berwujud/bukti langsung (*tangibles*). Hasil analisis berdasarkan masing-masing faktor sebagai berikut :

a. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian yang menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya berdasarkan faktor keandalan mayoritas masuk dalam kategori rendah yakni 42,86%, hal ini juga memberikan indikasi bahwa pelanggan belum merasakan penyediaan pelayanan yang maksimal. Dimulai dari ketepatan jam buka kolam renang itu sendiri belum pasti, karena ada beberapa pelanggan yang kecewa saat datang ke kolam renang namun belum buka, jam buka kolam renang yang tertera pada loket masuk pukul 7, kadang buka lebih dari jam yang tertera itu. Faktor lainnya yaitu kedisiplinan dan pelayanan, kedua faktor itu dirasa belum maksimal oleh para pelanggan kolam renang. Tentu hasil ini menjadi bahan pertimbangan bagi penyedia layanan Kolam Renang Alam Tirta untuk mengevaluasi hal – hal yang berkaitan dengan pelayanan dari penyedia kolam renang.

b. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap mayoritas atau 41,43 % pelanggan dalam kategori sedang. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka faktor ketanggapan penyedia terhadap kritik, dan dan keluhan pengunjung sudah sedikit memuaskan para pelanggan kolam renang. Banyak kritik dan saran yang telah dituangkan oleh pelanggan terhadap fasilitas-fasilitas kolam renang namun realisasi untuk memperbaiki ataupun menambah fasilitas yang mendukung kenyamanan pelanggan belum terealisasi oleh pihak kolam renang. Secara umum cukup baik tentu masih diperlukan evaluasi untuk menarik para

pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan aman saat berada di kolam renang.

c. Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor keyakinan mayoritas masuk dalam kategori rendah yakni sebesar 40%. Masih ada keraguan akan keamanan yang disediakan oleh pihak kolam renang. Tempat penyimpanan barang yang masih sedikit dibanding dengan pengunjung membuat pelanggan merasa khawatir jika meninggalkan barang saat sedang beraktivitas renang. Tempat parkir yang masih sedikit kurang pengawasan dari penjaga parkir. Hasil ini bisa dikatakan bahwa para pelanggan belum merasa percaya dan nyaman dengan kemampuan para karyawan dan kenyamanan kolam renang.

d. Faktor Empati (*Empathy*)

Faktor empati mayoritas masuk dalam kategori sedang yakni sebesar 32,86%. Para petugas pelayanan di kolam renang Alam Tirta sudah maksimal, kesabaran dalam melayani kritik dan saran yang membangun untuk kolam renang, keramahan petugas saat membantu pelanggan sampai tutur kata yang digunakan petugas untuk menginformasikan hal apapun yang berkenan tentang aturandan fasilitas yang ada di dalam kolam renang. Hal ini menunjukan bahwa para petugas pelayanan di kolam renang Alam Tirta Yonif 412 sudah sabar, ramah dan sopan dalam melayani pengunjung.

e. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Faktor berwujud mayoritas masuk dalam kategori sedang yakni sebesar 52,86%. Hal ini menunjukkan Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personal dan media komunikasi sudah baik. Faktor ini membuktikan bahwa fasilitas seperti kamar mandi, toilet, tempat bilas, kantin dan lahan parkir dirasa sudah cukup memuaskan pelanggan kolam renang alam tirta yang datang berkunjung. Faktor ini cukup memuaskan karena lebih dari setengah respon dan berpendapat baik akan fasilitas yang disediakan oleh pengelola kolam renang Alam Tirta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo masuk dalam kategori rendah. Meliputi sebagai berikut, kategori sangat rendah sebesar 4,29% sebanyak 3 orang, dalam kategori rendah yakni sebesar 38,57% sebanyak 27 orang, dalam kategori sedang yakni sebesar 32,86% sebanyak 23 orang, dalam kategori tinggi sebesar 15,71% sebanyak 11 orang, dan dalam kategori sangat tinggi sebesar 8,57% sebanyak 6 orang.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian diantaranya :

1. Keterbatasan tenaga dan waktu penelitian mengakibatkan peneliti tidak mengontrol kesungguhan, psikis tiap responden dalam mengisi angket.
2. Setelah responden membaca angket ada kemungkinan terjadi jawaban biasa, karena responden menjawab bukan karena pengetahuan atau pengalaman yang dimiliki, tetapi terpengaruh oleh angket itu sendiri.
3. Penelitian ini menggunakan angket untuk menggali informasi, keterbatasannya yaitu peneliti tidak mengetahui tingkat kejujuran responden.

C. Saran – saran

1. Bagi pemilik kolam renang, hasil ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kualitas kolam renang.
2. Bagi mahasiswa PJKR FIK UNY sebagai wacana untuk menambah wawasan bidang pengelolaan suatu jasa tempat olahraga khususnya kolam renang.
3. Untuk penelitian selanjutnya, hendaknya populasi dan sampel yang digunakan lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Maksun. (2012). *“Metode Penelitian”*. Surabaya: Unesa University Press
- Anas Sudijono. (2000). *“Managemen, suatu pengantar”*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Basu Swasta. (1999). *“Manajemen Pemasaran Modern”*. Yogyakarta: BPPE
- Basu Swasta Dharmmesra dan T. Hani Handoko. (2000). *“Manajemen Analisa Perilaku Konsumen”*. Yogyakarta: BPFE
- Fandy Tjiptono. (1996). *“Strategi Bisnis dan Manajemen”*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. (2000). *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. (2006). *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta: Andi Offset
- Handi Irawan. (2002). *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Husein, Umar, (2000). *“Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran”*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- J. Supranto. (2006). *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kotler, Philip, (1997). *“Manajemen Pemasaran”*. Jakarta : Prenhallindo
- Kotler, Philip and Garry Armstrong. (2001). *“Prinsip-prinsip Pemasaran”*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Armstrong. (1997). *“Prinsip-prinsip Pemasaran”*. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Irine. (2009). *“Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga di Jawa Timur”*. (ON-LINE), <http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=2&submit.x=18&submit.y=17&submit=next&qual=high&submitval=next&fname=/jiunkpe/s1/eman/2009/jiungpe-nss1-2009-31404189-11855-atribut-chapter2.pdf>
- Moenir,H.A.S. (2002). *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*. Jakarta: Bumi Akasara
- Saifuddin Anwar. (2005). *“Penyusunan Skala Psikologi”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sigit Nugroho. (2008). *Tingkat Kepuasan Anggota Pusat Kebugaran Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di D’ Muscle mania XX Gym fitness and aerobic Yogyakarta”*. Skripsi. FIK UNY
- Soehardi, Sigit. (1999). *“pengantar Metodologi Sosial-Bisnis-Manajemen”*, Yogyakarta: Lukman Offset
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Suyanto. (2007). "*Tingkat Kepuasan Mahasiswa PKS Banyumas Jurusan POR yang belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta*". Skripsi. Yogyakarta : FIK UNY

Trisno Musanto. (2004). "*Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*". Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123-136

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Uji Coba Penelitian

ANGKET UJI COBA PENELITIAN

Kepada.

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Pengunjung Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412

Dengan hormat,

Berkenaan dengan tugas akhir, peneliti berharap Bapak/Ibu/Saudara untuk sejenak meluangkan waktunya untuk mengisi angket, saya akan meneliti tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, untuk itu dimohon bersedia mengisi angket ini dengan sungguh-sungguh.

Hasil penelitian ini disusun sebagai tugas akhir skripsi. Jawaban didalam angket ini akan terjamin kerahasiaannya.

Demikian atas kerjasamanya dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Mei 2014

Peneliti

Edhi Cahyo Rohmadi

NIM. 10601241087

ANGKET

UJI COBA PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412 KABUPATEN PURWOREJO

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

B. Petunjuk pengisian:

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. berilah tanggapan tingkat kepuasan anda atas pernyataan-pernyataan berikut, dengan memberi tanda *chek list* (√) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:

Sangat Memuaskan : SM

Memuaskan : M

Tidak Memuaskan : TM

Sangat Tidak Memuaskan : STM

Contoh:

Bagaimana dengan penelitian anda :

No	Pernyataan yang berhubungan dengan prasarana	SM	M	TM	STM
1.	Kolam renang yang bersih		√		

Daftar Pernyataan :

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
A	Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu buka dan tutup kolam renang				
2	Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua staf/karyawan				
3	Petugas tidak membedakan layanan antara pengunjung satu dengan pengunjung yang lain				
4	Petugas memberikan pelayanan yang tepat bagi para pengunjung				
5	Petugas berjaga ditempat tugas masing-masing				
6	Petugas memberikan informasi yang jelas terhadap pengunjung				
7	Petugas penyelamat siap siaga ditempat bila terjadi kecelakaan				
B	Ketanggapan (responsiveness)				
8	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung				
9	Tanggapan pengelola terhadap saran dan kritik pengunjung				
10	Pengelola merespon masukan dari setiap pengunjung				
11	Pengelola menanggapi kesulitan dari pengunjung				
12	Pada saat pemesanan dilayani dengan baik				
13	Petugas kolam renang cepat dalam pelayanan				
C	Keyakinan (assurance)				
14	Keamanan barang bawaan terjamin dikolam renang				
15	Keamanan kendaraan ditempat parkir terjamin				
16	Keamanan helm ditempat parkir terjamin				
17	Kenyamanan terhadap keselamatan pengunjung				
18	Kenyamanan menggunakan fasilitas kolam renang				
19	Kualitas air terjamin dari penyakit (tidak kotor)				
D	Empati (empathy)				
20	Kemudahan dalam menyewa perlengkapan renang				
21	Kemudahan dalam membeli tiket				
22	Biaya masuk kolam renang terjangkau				
23	Harga minuman di area kolam renang terjangkau				
24	Potongan biaya masuk diberikan kepada rombongan				
25	Biaya masuk kolam renang sesuai dengan fasilitas yang ada				

26	Biaya penyewaan perlengkapan renang terjangkau				
27	Dalam berkomunikasi petugas ramah				
28	Pelayanan pengelola kolam renang terhadap pengunjung				
29	Petugas loket ramah dalam melayani pengunjung				
30	Petugas mempunyai penampilan menarik				
31	Teguran terhadap pengunjung dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar ketertiban atau berbuat gaduh				
32	Perilaku karyawan				
33	Sopan santun karyawan				
E	Berwujud (tangible)				
34	Tempat parkir luas				
35	Kamar mandi yang bersih				
36	Kondisi toilet/WC				
37	Loker tersedia				
38	Ruang bilas banyak				
39	Lingkungan kolam renang bersih				
40	Kolam renang bersih				
41	Air kolam renang bersih				
42	Irigasi air kolam baik				
43	Ada tempat papan loncat				
44	Kolam renang untuk anak-anak				
45	Kolam renang untuk dewasa				
46	Kolam renang yang luas				
47	Lingkungan/halaman kolam renang yang luas				
48	Ruang bilas, kamar mandi, ruang ganti terpisah perempuan dan laki-laki				
49	Ruang ganti bersih				
50	Ada penyewaan pelampung, kaca mata renang dan pakaian renang				
51	Air untuk bilas lancer				
52	Tersedia kantin atau penjual di halaman/lingkungan kolam renang				
53	Sound sistem untuk penyiaran baik				
54	Hiburan lagu-lagu diberikan sesuai keinginan pengunjung				

Lampiran 2. Data Uji Coba Penelitian

Responden	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3
4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
5	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1
8	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4
9	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3
10	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3
11	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4
15	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
20	3	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4
21	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
24	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2
25	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4
26	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3
27	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
29	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4
30	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4

Respon den	Pertanyaan																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	
4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2
5	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	1	2
6	1	2	2	1	4	3	1	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3
8	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
9	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
10	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2
11	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
14	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
15	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
16	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	2	2	2
18	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
20	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2
21	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
22	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2
23	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
24	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
25	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2
26	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
28	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
30	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

Responden	Pertanyaan													
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2
4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
5	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4
6	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2
8	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2
9	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
10	2	2	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1
11	2	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2
12	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
13	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
14	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
17	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	2
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
20	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
23	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
24	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1
25	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
28	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	4	2	1
29	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

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
.863	.865	54

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
p1	152.20	144.924	.410	.	.859
p2	152.57	146.254	.259	.	.861
p3	152.50	147.086	.154	.	.863
p4	152.20	145.752	.246	.	.861
p5	152.33	142.230	.463	.	.857
p6	152.60	148.800	.079	.	.864
p7	152.37	144.861	.316	.	.860
p8	152.70	148.010	.169	.	.862
p9	152.60	145.214	.366	.	.859
p10	152.70	142.079	.482	.	.857
p11	152.73	146.685	.214	.	.862
p12	152.33	148.782	.074	.	.864
p13	152.40	147.972	.129	.	.863
p14	152.40	148.524	.064	.	.865
p15	152.17	145.937	.310	.	.860
p16	152.57	150.599	-.041	.	.865
p17	152.27	144.547	.437	.	.859
p18	152.30	145.734	.369	.	.860
p19	152.80	143.476	.429	.	.858
p20	152.00	140.552	.527	.	.856
p21	151.93	143.926	.346	.	.859
p22	151.97	144.033	.319	.	.860
p23	152.57	142.668	.397	.	.858
p24	152.63	140.171	.469	.	.857
p25	152.43	146.461	.221	.	.862
p26	152.23	142.461	.511	.	.857
p27	152.63	143.275	.354	.	.859

Lanjutan tabel						
p28	152.43	149.013	.099	.	.863	
p29	152.23	148.047	.113	.	.863	
p30	152.83	146.420	.233	.	.861	
p31	152.60	144.524	.311	.	.860	
p32	152.30	147.252	.239	.	.861	
p33	152.43	144.599	.379	.	.859	
p34	152.23	143.564	.556	.	.857	
p35	152.53	139.913	.528	.	.856	
p36	152.50	140.741	.620	.	.855	
p37	152.70	146.700	.140	.	.864	
p38	152.60	146.110	.263	.	.861	
p39	152.77	145.151	.264	.	.861	
p40	152.60	147.214	.187	.	.862	
p41	152.60	144.938	.312	.	.860	
p42	152.27	142.616	.436	.	.858	
p43	152.17	144.006	.261	.	.861	
p44	152.00	144.138	.474	.	.858	
p45	152.03	147.137	.167	.	.863	
p46	152.17	146.144	.261	.	.861	
p47	152.40	143.421	.365	.	.859	
p48	151.83	148.420	.115	.	.863	
p49	152.50	143.017	.463	.	.858	
p50	151.93	144.202	.359	.	.859	
p51	152.17	146.626	.299	.	.860	
p52	151.93	146.133	.296	.	.860	
p53	152.33	143.747	.403	.	.859	
p54	152.90	145.955	.178	.	.863	

Lampiran 4. Instrumen Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Kepada.

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Pengunjung Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412

Dengan hormat,

Berkenaan dengan tugas akhir, peneliti berharap Bapak/Ibu/Saudara untuk sejenak meluangkan waktunya untuk mengisi angket, saya akan meneliti tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, untuk itu dimohon bersedia mengisi angket ini dengan sungguh-sungguh.

Hasil penelitian ini disusun sebagai tugas akhir skripsi. Jawaban didalam angket ini akan terjamin kerahasiaannya.

Demikian atas kerjasamanya dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Oktober 2014

Peneliti

Edhi Cahyo Rohmadi

NIM. 10601241087

ANGKET PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412 KABUPATEN PURWOREJO

A. Identitas Responden

Nama :
Jenis kelamin :
Pekerjaan :
Berapa kali datang :

B. Petunjuk pengisian:

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. berilah tanggapan tingkat kepuasan anda atas pernyataan-pernyataan berikut, dengan memberi tanda *chek list* (√) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:

Sangat Memuaskan : SM
Memuaskan : M
Tidak Memuaskan : TM
Sangat Tidak Memuaskan : STM

Contoh:

Bagaimana dengan penelitian anda :

No	Pernyataan yang berhubungan dengan prasarana	SM	M	TM	STM
1.	Kolam renang yang bersih		√		

Daftar Pernyataan :

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
A	Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu buka dan tutup kolam renang				
2	Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua staf/karyawan				
3	Petugas tidak membedakan layanan antara pengunjung satu dengan pengunjung yang lain				
4	Petugas memberikan pelayanan yang tepat bagi para pengunjung				
5	Petugas berjaga ditempat tugas masing-masing				
6	Petugas memberikan informasi yang jelas terhadap pengunjung				
B	Ketanggapan (responsiveness)				
7	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung				
8	Tanggapan pengelola terhadap saran dan kritik pengunjung				
9	Pengelola merespon masukan dari setiap pengunjung				
10	Pengelola menanggapi kesulitan dari pengunjung				
11	Pada saat pemesanan dilayani dengan baik				
12	Petugas kolam renang cepat dalam pelayanan				
C	Keyakinan (assurance)				
13	Keamanan barang bawaan terjamin dikolam renang				
14	Keamanan kendaraan ditempat parkir terjamin				
15	Kenyamanan terhadap keselamatan pengunjung				
16	Kenyamanan menggunakan fasilitas kolam renang				
17	Kualitas air terjamin dari penyakit (tidak kotor)				
D	Empati (empathy)				
18	Kemudahan dalam menyewa perlengkapan renang				
19	Kemudahan dalam membeli tiket				
20	Biaya masuk kolam renang terjangkau				
21	Harga minuman di area kolam renang terjangkau				
22	Potongan biaya masuk diberikan kepada rombongan				
23	Biaya penyewaan perlengkapan renang terjangkau				
24	Dalam berkomunikasi petugas ramah				

Lanjutan Pernyataan					
25	Petugas mempunyai penampilan menarik				
26	Teguran terhadap pengunjung dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar ketertiban atau berbuat gaduh				
E	Berwujud (tangible)				
27	Tempat parkir luas				
28	Kamar mandi yang bersih				
29	Kondisi toilet/WC				
30	Lingkungan kolam renang bersih				
31	Air kolam renang bersih				
32	Irigasi air kolam baik				
33	Kolam renang untuk anak-anak				
34	Kolam renang untuk dewasa				
35	Lingkungan/halaman kolam renang yang luas				
36	Ruang bilas, kamar mandi, ruang ganti terpisah perempuan dan laki-laki				
37	Ruang ganti bersih				
38	Ada penyewaan pelampung, kaca mata renang dan pakaian renang				
39	Tersedia kantin atau penjual di halaman/lingkungan kolam renang				
40	Sound sistem untuk penyiaran baik				

Lampiran 5. Data Responden

No	Tanggal	Nama	Pekerjaan	Jumlah Berapa kali datang
1	1 November 2014	Tatik	Ibu rumah tangga	2
2	1 November 2014	Desi	Karyawan swasta	2
3	1 November 2014	Agus	Buruh	3
4	1 November 2014	Diah	Pelajar	6
5	1 November 2014	Danu	Pelajar	5
6	1 November 2014	Fajar	Mahasiswa	4
7	1 November 2014	Indra	Karyawan	3
8	1 November 2014	Dwi	Buruh	1
9	1 November 2014	Endang	Ibu rumah tangga	4
10	1 November 2014	Bagas	Pelajar	5
11	1 November 2014	Juni	Pelajar	4
12	1 November 2014	Raka	Pelajar	5
13	1 November 2014	Noval	Pelajar	2
14	1 November 2014	Rahmat	Pelajar	3
15	1 November 2014	Ulfa	Karyawan	2
16	1 November 2014	Rizal	Pelajar	2
17	1 November 2014	Poniman	Buruh	3
18	1 November 2014	Subur	Pensiunan	1
19	1 November 2014	Mumun	Ibu rumah tangga	3
20	1 November 2014	Tofik	Pelajar	7
21	1 November 2014	Ilham	Pelajar	6
22	2 November 2014	Dwi	Pelajar	1
23	2 November 2014	Febri	Pelajar	4
24	2 November 2014	Jhoni	Pelajar	5
25	2 November 2014	Andri	Buruh	3
26	2 November 2014	Septiana	Pelajar	8
27	2 November 2014	Windu	Pelajar	3
28	2 November 2014	Hasna	Pelajar	12
29	2 November 2014	Putri	Pelajar	5
30	2 November 2014	Martha	Pelajar	7
31	2 November 2014	Yuli	Ibu rumah tangga	10
32	2 November 2014	Nur	Pelajar	3
33	2 November 2014	Andi	Pelajar	3
34	2 November 2014	Aji	Mahasiswa	20
35	2 November 2014	Ari	Mahasiswa	2
36	2 November 2014	Wiwit	Ibu rumah tangga	1
37	2 November 2014	Lestari	Karyawan	15
38	2 November 2014	Lasiyah	Ibu rumah tangga	2
39	9 November 2014	Surat	Ibu rumah tangga	4
40	9 November 2014	Irwan	PNS	5

Lanjutan				
41	9 November 2014	Budi	Buruh	2
42	9 November 2014	Paksi	Pelajar	3
43	9 November 2014	Umi	Pelajar	3
44	9 November 2014	Intan	Karyawan	5
45	9 November 2014	Ayu	Pelajar	5
46	9 November 2014	Beni	Pelajar	1
47	9 November 2014	Adit	Pelajar	4
48	9 November 2014	Siti	Tani	1
49	9 November 2014	Didi	Pelajar	5
50	9 November 2014	Dias	Pelajar	3
51	9 November 2014	Indri	Pelajar	9
52	9 November 2014	Febri	Mahasiswa	3
53	9 November 2014	Nazwa	Pelajar	3
54	9 November 2014	Rizki	Pelajar	5
55	9 November 2014	Candra	Mahasiswa	13
56	9 November 2014	Khoirul	Mahasiswa	5
57	13 November 2014	Ade	Pelajar	3
58	13 November 2014	Teguh	Mahasiswa	2
59	13 November 2014	Mahesti	Ibu rumah tangga	4
60	13 November 2014	Safa	Karyawan	5
61	13 November 2014	Resti	Pelajar	7
62	15 November 2014	Akir	Guru	6
63	15 November 2014	Azka	Pelajar	7
64	15 November 2014	Evan	Pelajar	4
65	15 November 2014	Bilqis	Pelajar	4
66	15 November 2014	Tyas	Mahasiswa	6
67	15 November 2014	Azam	Marketing	2
68	15 November 2014	Kusuma	Polwan	17
69	15 November 2014	Echa	Pelajar	4
70	15 November 2014	Tito	Pelajar	5

Lampiran 6. Tabulasi Data Keseluruhan

No	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3
4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3
5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
6	4	3	2	1	4	3	1	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4
7	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4
8	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
9	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
11	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
14	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4
16	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
18	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3
19	3	2	3	3	4	4	1	3	2	1	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3
20	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
21	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
22	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	4
23	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
24	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
26	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4

Lanjutan																				
28	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	1	1	1
29	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	1
30	3	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1
31	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4
32	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
33	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
34	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
35	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	3
36	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4
37	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3
38	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2
39	3	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4
40	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4
41	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4
42	2	2	3	4	3	3	1	2	2	3	4	2	4	3	3	2	1	3	3	2
43	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3
44	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	1	1	1
45	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	1
46	3	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1
47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
48	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
49	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	1	1	1
50	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	1
51	3	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1
52	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1
53	2	4	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	4	3	4	4	2	1	3	2
54	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
55	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3

Lanjutan																				
57	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
58	2	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	1
59	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	1	1	1
60	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	1
61	3	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1
62	3	2	3	1	2	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	2	2	1
63	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1
64	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
65	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3
66	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
67	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
68	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3

No	Lanjutan Pertanyaan																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	4	2
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
6	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
7	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3
8	3	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	1	4	3	3	2	2	3	2
9	3	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
10	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
11	3	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
15	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
16	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
17	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
18	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
20	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
21	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
22	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
24	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	2
25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2
26	3	4	2	2	1	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
27	3	3	4	4	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	4	4	4
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	1	2	3	2	1	3	4	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3
31	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2

Lanjutan																				
32	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
33	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
34	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
36	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
37	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2
38	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
39	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2
40	2	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2
41	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3
42	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3
43	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	2
44	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
45	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
47	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
48	1	1	2	3	2	4	4	4	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	3	2
49	1	1	1	3	3	4	4	4	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2
50	1	1	1	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	2	3	2
51	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3
52	2	1	2	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2
53	4	3	4	3	2	4	3	2	1	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4
54	1	1	1	3	3	4	4	4	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2
55	1	1	1	3	2	4	4	2	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2
56	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3
57	2	1	2	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2
58	4	1	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	3
59	1	1	1	3	3	4	4	4	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2
60	1	1	1	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	2	3	2
61	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3
62	1	1	2	3	2	4	4	4	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	3	2
63	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4

Lanjutan																				
64	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
66	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
67	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2
68	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3
69	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
70	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3

Lampiran 7. Tabulasi Data Masing-masing Faktor

Responden	KEANDALAN (RELIABILITY)						Σ
	1	2	3	4	5	6	
1	4	3	3	3	4	2	19
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	4	21
4	3	4	3	4	3	4	21
5	3	3	3	3	3	4	19
6	3	2	3	3	2	2	15
7	3	3	4	2	2	3	17
8	3	3	2	3	3	4	18
9	3	3	4	4	3	2	19
10	3	2	3	3	2	2	15
11	3	3	4	4	3	2	19
12	3	3	4	4	4	3	21
13	3	4	4	3	3	3	20
14	3	3	3	2	3	3	17
15	3	4	3	4	3	4	21
16	3	3	2	3	4	3	18
17	3	4	3	4	3	4	21
18	4	3	2	3	3	3	18
19	3	2	3	3	4	4	19
20	3	3	2	3	2	3	16
21	3	3	3	3	3	2	17
22	3	2	3	3	2	2	15
23	3	3	1	3	3	4	17
24	3	3	2	2	2	3	15
25	3	3	3	2	2	3	16
26	2	2	2	3	2	3	14
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	2	2	3	3	4	18
29	3	3	4	4	3	2	19
30	3	2	3	3	3	3	17
31	3	3	4	2	2	3	17
32	2	2	3	3	2	3	15
33	2	3	1	3	2	3	14
34	2	1	3	3	3	2	14
35	2	3	1	3	2	3	14
36	2	3	3	2	3	2	15
37	3	2	3	3	3	3	17
38	3	3	4	4	3	2	19

Lanjutan							
39	3	2	3	3	3	3	17
40	3	3	4	2	2	3	17
41	2	2	3	3	2	3	15
42	2	2	3	4	3	3	17
43	2	2	4	3	3	3	17
44	2	2	2	3	3	3	15
45	3	2	3	2	3	2	15
46	3	4	3	1	2	3	16
47	2	3	4	2	2	3	16
48	3	2	3	1	2	4	15
49	2	2	2	3	3	3	15
50	3	2	3	2	3	2	15
51	3	4	3	1	2	3	16
52	2	3	4	2	2	3	16
53	2	4	3	4	2	3	18
54	2	2	2	3	3	3	15
55	3	2	3	2	3	2	15
56	3	4	3	1	2	3	16
57	2	3	4	2	2	3	16
58	2	3	3	4	2	3	17
59	2	2	2	3	3	3	15
60	3	2	3	2	3	2	15
61	3	4	3	1	2	3	16
62	3	2	3	1	2	4	15
63	2	3	4	2	2	3	16
64	3	3	3	3	3	2	17
65	3	3	3	4	2	2	17
66	3	3	4	4	3	2	19
67	3	2	3	3	3	3	17
68	3	3	4	2	2	3	17
69	2	2	3	3	2	3	15
70	3	3	2	3	2	3	16

Responden	Ketanggapan (Responsiveness)						Σ
	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	4	3	4	3	20
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	2	18
4	3	4	3	4	3	3	20
5	3	4	3	4	3	3	20
6	1	2	3	4	3	2	15
7	2	4	3	3	4	3	19
8	3	3	2	4	3	3	18
9	2	2	3	4	4	4	19
10	3	3	2	3	3	3	17
11	2	2	3	4	4	4	19
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	4	3	4	3	3	20
14	3	2	2	2	3	2	14
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	3	3	18
17	4	4	4	2	3	3	20
18	3	2	3	3	4	3	18
19	1	3	2	1	3	4	14
20	2	2	2	3	3	2	14
21	3	3	2	2	3	3	16
22	3	3	3	3	2	2	16
23	3	3	2	2	3	2	15
24	3	2	3	3	3	4	18
25	2	2	3	2	4	3	16
26	3	2	2	3	2	2	14
27	4	4	4	4	4	4	24
28	2	2	2	2	3	3	14
29	4	3	2	3	3	2	17
30	3	3	4	3	4	3	20
31	3	3	3	3	3	3	18
32	3	3	4	3	3	2	18
33	3	4	3	4	3	3	20
34	1	2	2	3	2	2	12
35	2	3	3	3	3	2	16
36	1	2	2	3	3	2	13
37	2	2	3	3	3	2	15
38	2	3	2	2	2	2	13
39	3	3	3	2	3	3	17

Lanjutan							
40	2	2	2	2	3	3	14
41	2	3	3	2	3	4	17
42	1	2	2	3	4	2	14
43	2	2	3	3	2	2	14
44	3	4	4	3	2	3	19
45	2	2	3	2	2	2	13
46	3	3	2	3	3	2	16
47	2	2	3	3	2	2	14
48	3	3	2	3	3	2	16
49	2	2	3	3	2	2	14
50	3	3	4	3	3	2	18
51	3	4	3	4	3	3	20
52	2	2	3	3	2	2	14
53	2	4	1	3	2	1	13
54	3	4	4	3	2	3	19
55	2	2	3	2	2	2	13
56	3	3	2	3	3	2	16
57	2	2	3	3	2	2	14
58	4	3	4	2	3	2	18
59	3	4	4	3	2	3	19
60	2	2	3	2	2	2	13
61	3	3	2	3	3	2	16
62	4	4	4	2	1	3	18
63	2	2	3	3	2	2	14
64	3	3	2	2	3	3	16
65	3	3	4	3	3	2	18
66	2	2	3	4	4	4	19
67	2	2	3	3	3	2	15
68	2	4	3	3	4	3	19
69	3	3	3	3	3	3	18
70	2	2	2	3	3	2	14

Responden	Keyakinan (Assurance)					Σ
	13	14	15	16	17	
1	3	3	3	4	4	17
2	3	3	4	3	3	16
3	4	3	4	3	3	17
4	3	3	3	4	2	15
5	4	4	4	4	3	19
6	2	3	3	2	2	12
7	3	2	3	4	3	15
8	2	2	3	3	2	12
9	3	3	3	4	4	17
10	2	2	2	2	3	11
11	3	3	3	4	4	17
12	3	3	4	3	3	16
13	4	3	4	3	3	17
14	3	2	3	3	2	13
15	3	4	3	3	2	15
16	2	4	3	3	3	15
17	2	2	3	3	3	13
18	4	3	2	3	3	15
19	3	2	3	2	2	12
20	3	3	3	2	2	13
21	2	3	2	3	2	12
22	1	1	3	3	3	11
23	4	3	3	4	3	17
24	4	4	3	2	1	14
25	4	4	3	3	2	16
26	3	3	2	2	2	12
27	3	3	3	2	2	13
28	4	4	3	3	3	17
29	2	3	3	3	3	14
30	4	4	2	3	1	14
31	2	3	2	3	2	12
32	2	2	2	2	2	10
33	3	3	3	2	2	13
34	3	3	3	3	2	14
35	4	3	3	2	2	14
36	3	3	2	3	2	13
37	3	3	3	4	4	17
38	3	3	4	3	3	16
39	4	3	4	3	3	17

Lanjutan						
40	2	4	3	4	3	16
41	2	4	3	4	3	16
42	4	3	3	2	1	13
43	2	3	2	3	2	12
44	4	4	3	2	3	16
45	3	3	4	2	1	13
46	3	2	2	3	2	12
47	3	3	3	3	1	13
48	4	4	4	2	1	15
49	4	4	3	2	3	16
50	3	3	4	2	1	13
51	3	2	2	3	2	12
52	3	3	3	3	1	13
53	4	3	4	4	2	17
54	4	4	3	2	3	16
55	3	3	4	2	1	13
56	3	2	2	3	2	12
57	3	3	3	3	1	13
58	3	2	3	4	2	14
59	4	4	3	2	3	16
60	3	3	4	2	1	13
61	3	2	2	3	2	12
62	4	4	4	2	1	15
63	3	3	3	3	1	13
64	2	3	2	3	2	12
65	3	3	3	4	2	15
66	3	3	3	4	4	17
67	3	3	3	1	1	11
68	3	3	3	4	4	17
69	3	3	4	3	3	16
70	4	3	4	3	3	17

Responden	Empati (Empathy)									Σ
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
2	4	4	4	3	3	2	4	2	4	30
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	28
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
6	2	3	4	4	3	3	4	3	4	30
7	3	4	4	4	2	3	3	2	3	28
8	2	3	3	3	1	2	2	3	4	23
9	4	4	4	3	3	2	4	2	4	30
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
11	4	4	4	3	3	2	4	2	4	30
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
13	3	4	3	4	4	4	3	3	4	28
14	3	3	3	2	3	3	2	2	3	25
15	3	4	3	3	2	3	3	4	3	27
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	28
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
18	4	4	4	3	3	2	4	2	4	30
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
20	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20
21	3	2	3	3	3	2	3	2	3	24
22	3	3	4	1	3	3	2	2	2	23
23	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26
24	4	3	4	2	3	2	3	2	3	26
25	3	4	3	2	2	3	3	3	3	26
26	3	4	4	3	4	2	2	1	4	27
27	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
28	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
29	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
30	3	3	4	1	2	3	2	1	3	22
31	3	4	4	3	3	3	3	2	3	28
32	2	3	3	2	3	3	3	2	3	24
33	3	2	3	1	2	3	2	3	2	21
34	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
35	4	4	3	2	2	3	3	4	4	29
36	3	4	4	3	4	3	2	2	2	27
37	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
38	2	3	2	4	3	3	3	3	2	25
39	3	3	4	3	3	3	2	2	2	25

Lanjutan										
40	3	4	4	2	4	3	3	2	3	28
41	2	3	4	2	4	3	3	2	2	25
42	3	3	2	2	2	2	3	1	4	22
43	3	4	3	3	3	3	2	2	3	26
44	1	1	1	1	1	1	3	3	4	16
45	3	3	1	1	1	1	3	2	4	19
46	3	1	1	4	3	2	3	3	2	22
47	2	2	1	2	1	2	4	3	4	21
48	2	3	3	2	3	3	3	2	3	24
49	3	2	3	1	2	3	2	3	2	21
50	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
51	4	4	3	2	2	3	3	4	4	29
52	3	4	4	3	4	3	2	2	2	27
53	1	3	2	4	3	4	3	2	4	26
54	1	1	1	1	1	1	3	3	4	16
55	3	3	1	1	1	1	3	2	4	19
56	3	1	1	4	3	2	3	3	2	22
57	2	2	1	2	1	2	4	3	4	21
58	3	2	1	4	1	3	2	3	4	23
59	1	1	1	1	1	1	3	3	4	16
60	3	3	1	1	1	1	3	2	4	19
61	3	1	1	4	3	2	3	3	2	22
62	2	3	3	2	3	3	3	2	3	24
63	3	2	3	1	2	3	2	3	2	21
64	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
65	4	4	3	2	2	3	3	4	4	29
66	3	4	4	3	4	3	2	2	2	27
67	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
68	3	4	4	4	2	3	3	2	3	28
69	3	3	3	2	3	3	2	2	3	24
70	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20

Responden	Berwujud (tangible)														Σ
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	46
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	33
4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	43
5	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	39
6	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	39
7	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	47
8	3	3	2	2	2	2	1	4	3	3	2	2	3	2	34
9	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	46
10	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	35
11	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	47
12	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	36
13	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	37
14	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
15	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	33
16	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	43
17	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	39
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	51
19	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	34
20	4	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	4	2	36
21	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	40
22	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
23	4	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	45
24	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	38
25	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	46
26	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	32
27	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	34
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
30	4	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	35
31	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	39
32	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	34
33	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	36
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
35	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	34
36	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2	40
37	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	29
38	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	34
39	2	1	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	36
40	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	39
41	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	40
42	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	35
43	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	2	39

Lanjutan															
44	4	4	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	28
45	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	47
46	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	34
47	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	39
48	4	4	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	3	2	29
49	4	4	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	28
50	4	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	2	3	2	35
51	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	47
52	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	34
53	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	39
54	4	4	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	28
55	4	2	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2	35
56	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3	31
57	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	26
58	4	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	3	36
59	4	4	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	28
60	4	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	2	3	2	35
61	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3	31
62	4	4	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	3	2	29
63	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	26
64	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	40
65	4	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	4	2	36
66	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	47
67	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	29
68	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	47
69	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	34
70	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	39

Lampiran 8. Statistik deskriptif

Frequencies

Statistics

Keandalan

N	Valid	70
	Missing	0
Mean		16.83
Std. Error of Mean		.232
Median		16.24
Mode		13
Std. Deviation		1.862
Variance		3.769
Range		12
Minimum		14
Maximum		26
Sum		1165

Keandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	6	8.6	8.6	8.6
	15	17	24.3	24.3	32.9
	16	13	18.6	18.6	51.4
	17	17	24.3	24.3	75.7
	18	6	8.6	8.6	84.3
	19	5	7.1	7.1	91.4
	20	3	4.3	4.3	95.7
	21	2	2.9	2.9	98.6
	24	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Ketanggapan

N	Valid	70
	Missing	0
Mean		16.64
Std. Error of Mean		.288
Median		16.00
Mode		13
Std. Deviation		2.305
Variance		5.802
Range		13
Minimum		13
Maximum		26
Sum		1146

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	1.4	1.4	1.4
	13	7	10.0	10.0	11.4
	14	14	20.0	20.0	31.4
	15	5	7.1	7.1	38.6
	16	10	14.3	14.3	52.9
	17	5	7.1	7.1	60.0
	18	14	20.0	20.0	80.0
	19	9	12.9	12.9	92.9
	20	4	5.7	5.7	98.6
	24	1	1.4	1.4	100.0
Total		70	100.0	100.0	

requencies

Statistics

Keyakinan

N	Valid	70
	Missing	0
Mean		14.17
Std. Error of Mean		.246
Median		14.00
Mode		13
Std. Deviation		2.045
Variance		4.229
Range		8
Minimum		11
Maximum		19
Sum		984

Keyakinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	1.4	1.4	1.4
	11	5	7.1	7.1	8.6
	12	12	17.1	17.1	25.7
	13	16	22.9	22.9	48.6
	14	7	10.0	10.0	58.6
	15	9	12.9	12.9	71.4
	16	9	12.9	12.9	84.3
	17	9	12.9	12.9	97.1
	18	1	1.4	1.4	98.6
	19	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Empati

N	Valid	70
	Missing	0
Mean		24.39
Std. Error of Mean		.501
Median		25.00
Mode		28
Std. Deviation		4.189
Variance		17.545
Range		18
Minimum		16
Maximum		34
Sum		1707

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	4	5.7	5.7	5.7
	18	2	2.9	2.9	8.6
	19	4	5.7	5.7	14.3
	20	3	4.3	4.3	18.6
	21	5	7.1	7.1	25.7
	22	6	8.6	8.6	34.3
	23	4	5.7	5.7	40.0
	24	6	8.6	8.6	48.6
	25	6	8.6	8.6	57.1
	26	7	10.0	10.0	67.1
	27	4	5.7	5.7	72.9
	28	9	12.9	12.9	85.7
	29	2	2.9	2.9	88.6
	30	5	7.1	7.1	95.7
	32	2	2.9	2.9	98.6
	34	1	1.4	1.4	100.0
Total		70	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Berwujud

N	Valid	70
	Missing	0
Mean		36.64
Std. Error of Mean		.729
Median		36.00
Mode		37
Std. Deviation		6.102
Variance		37.236
Range		22
Minimum		24
Maximum		56
Sum		2551

berwujud

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26	4	5.7	5.7	5.7
	28	4	5.7	5.7	11.4
	29	4	5.7	5.7	17.1
	31	5	7.1	7.1	24.3
	32	1	1.4	1.4	25.7
	33	1	1.4	1.4	27.1
	34	7	10.0	10.0	37.1
	35	7	10.0	10.0	47.1
	36	6	8.6	8.6	55.7
	37	1	1.4	1.4	57.1
	38	3	4.3	4.3	61.4
	39	8	11.4	11.4	72.9
	40	5	7.1	7.1	80.0
	41	1	1.4	1.4	81.4
	42	2	2.9	2.9	84.3
	43	2	2.9	2.9	87.1
	45	1	1.4	1.4	88.6
	46	2	2.9	2.9	91.4
	47	4	5.7	5.7	97.1
	50	1	1.4	1.4	98.6
	51	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

kepuasan pelanggan

N	Valid	70
	Missing	0
Mean		114.70
Std. Error of Mean		1.517
Median		114.30
Mode		106
Std. Deviation		16.840
Variance		161.048
Range		52
Minimum		105
Maximum		157
Sum		7553

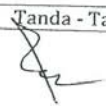







kepuasan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 90	4	5.7	5.7	5.7
94	5	7.1	7.1	12.9
95	5	7.1	7.1	20.0
96	1	1.4	1.4	21.4
97	6	8.6	8.6	30.0
99	2	2.9	2.9	32.9
101	4	5.7	5.7	38.6
102	3	4.3	4.3	42.9
105	2	2.9	2.9	45.7
106	2	2.9	2.9	48.6
107	1	1.4	1.4	50.0
108	5	7.1	7.1	57.1
109	3	4.3	4.3	61.4
110	2	2.9	2.9	64.3
111	2	2.9	2.9	67.1
112	1	1.4	1.4	68.6
113	1	1.4	1.4	70.0
114	4	5.7	5.7	75.7
117	1	1.4	1.4	77.1
119	1	1.4	1.4	78.6
120	1	1.4	1.4	80.0
121	3	4.3	4.3	84.3
122	3	4.3	4.3	88.6
126	2	2.9	2.9	91.4
128	1	1.4	1.4	92.9
131	1	1.4	1.4	94.3
132	2	2.9	2.9	97.1
141	1	1.4	1.4	98.6
142	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Lampiran 9. Surat Bimbingan Proposal TAS

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Edhi Cahya Rahmadi
 NIM : 10601241087
 Program Studi : PJKR
 Pembimbing : Ermawan Susanto, M.Pd.

No.	Tanggal	Pembahasan	Tanda - Tangan
1	8/9 2014	Judul, variabel dan instrumen terdapat ekuivalen, ganti agar ekuivalen.	
2	15/4 2014	revisi variabel di bab I & II	
3.	23/4 2014	melanjutkan bab III dan penbetulan tata tulis daftar pustaka	
4.	30/4 2014	Revisi bab 3 tentang instrumen penelitian	
5.	6/5/2014	Ambil data ujicoba	
6.	20/5/2014	Ambil data penelitian	
7.	27/6 2014	revisi pembahasan	
8.	18/9 2014.	revisi bab 1 - V Lengkap lampiran 2	

Ketua Jurusan PQR,



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

Lampiran 10. Keterangan *Expert Judgment*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS NILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA
Alamat : Jl. Colombo No. 1, Yogyakarta Telp. 513092, 586168 Psw. 282

Hal : Permohonan Kesiediaan Validasi Instrumen
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth. Bpk/Ibu Dosen Ahli
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Edhi Cahyo Rohmadi
NIM : 10601241087
Prodi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

dengan surat ini memohon kesediaan bapak Dosen Ahli untuk memberikan penilaian terhadap instrumen penelitian saya yang berjudul : "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo".

Bersama dengan surat ini saya lampirkan instrumen – instrumen penelitian yang diperlukan untuk divalidasi. Demikian surat permohonan ini saya ajukan. Atas kesediaan Bapak Dosen Ahli saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 2 Mei 2014

Mengetahui,

Pembimbing,

Ermawan Susanto, M.Pd.
NIP. 197807022002121004

Peneliti,

Edhi Cahyo Rohmadi
NIM. 10601241087

LEMBAR KOREKSI

Nama Mahasiswa : Edhi Cahyo Rohmadi
NIM : 10601241087
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi
Pembimbing : Ermawan Susanto, M.Pd

Judul :Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta
Yonif 412 Kabupaten Purworejo

No	Pembahasan
1.	angket & buat lebih rapih, dikumpul. kerta. kerta yg menggunakan jess l.

Mengetahui,

Dosen ahli I,

Dosen ahli II,

Dr. Sugeng Purwanto, M.Pd.
NIP. 19650325 200501 1 002



Sujarwo, S.Pd., Jas. M. Or
NIP. 198303142008011012



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS NILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN PENDIDIKAN OLAH RAGA
Alamat : Jl. Colombo No. 1, Yogyakarta Telp. 513092, 586168 Psw. 282

Hal : Permohonan Kesiediaan Validasi Instrumen
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth. Bpk/Ibu Dosen Ahli
Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Edhi Cahyo Rohmadi
NIM : 10601241087
Prodi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

dengan surat ini memohon kesediaan bapak Dosen Ahli untuk memberikan penilaian terhadap instrumen penelitian saya yang berjudul : "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo".

Bersama dengan surat ini saya lampirkan instrumen – instrumen penelitian yang diperlukan untuk divalidasi. Demikian surat permohonan ini saya ajukan. Atas kesediaan Bapak Dosen Ahli saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 2 Mei 2014

Mengetahui,

Pembimbing,

Ermawan Susanto, M.Pd.
NIP. 197807022002121004

Peneliti,

Edhi Cahyo Rohmadi
NIM. 10601241087

LEMBAR KOREKSI

Nama Mahasiswa : Edhi Cahyo Rohmadi
NIM : 10601241087
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi
Pembimbing : Ermawan Susanto, M.Pd

Judul :Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta
Yonif 412 Kabupaten Purworejo

No	Pembahasan

Mengetahui,

Dosen ahli I,



Dr. Sugeng Purwanto, M.Pd.
NIP. 19650325 200501 1 002

Dosen ahli II,

Sujarwo, S.Pd., Jas. M. Or
NIP. 198303142008011012

Lampiran 11. Butir Soal Setelah di *Expert Judgment*

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
A	Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu buka dan tutup kolam renang				
2	Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua staf/karyawan				
3	Petugas tidak membedakan layanan antara pengunjung satu dengan pengunjung yang lain				
4	Petugas memberikan pelayanan yang tepat bagi para pengunjung				
5	Petugas berjaga ditempat tugas masing-masing				
6	Petugas memberikan informasi yang jelas terhadap pengunjung				
7	Petugas penyelamat siap siaga ditempat bila terjadi kecelakaan				
B	Ketanggapan (responsiveness)				
8	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung				
9	Tanggapan pengelola terhadap saran dan kritik pengunjung				
10	Pengelola merespon masukan dari setiap pengunjung				
11	Pengelola menanggapi kesulitan dari pengunjung				
12	Pada saat pemesanan dilayani dengan baik				
13	Petugas kolam renang cepat dalam pelayanan				
C	Keyakinan (assurance)				
14	Keamanan barang bawaan terjamin dikolam renang				
15	Keamanan kendaraan ditempat parkir terjamin				
16	Keamanan helm ditempat parkir terjamin				
17	Kenyamanan terhadap keselamatan pengunjung				
18	Kenyamanan menggunakan fasilitas kolam renang				
19	Kualitas air terjamin dari penyakit (tidak kotor)				
D	Empati (empathy)				
20	Kemudahan dalam menyewa perlengkapan renang				
21	Kemudahan dalam membeli tiket				
22	Biaya masuk kolam renang terjangkau				
23	Harga minuman di area kolam renang terjangkau				
24	Potongan biaya masuk diberikan kepada rombongan				

Lanjutan					
25	Biaya masuk kolam renang sesuai dengan fasilitas yang ada				
26	Biaya penyewaan perlengkapan renang terjangkau				
27	Dalam berkomunikasi petugas ramah				
28	Pelayanan pengelola kolam renang terhadap pengunjung				
29	Petugas loket ramah dalam melayani pengunjung				
30	Petugas mempunyai penampilan menarik				
31	Teguran terhadap pengunjung dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar ketertiban atau berbuat gaduh				
32	Perilaku karyawan				
33	Sopan santun karyawan				
E	Berwujud (tangible)				
34	Tempat parkir luas				
35	Kamar mandi yang bersih				
36	Kondisi toilet/WC				
37	Loker tersedia				
38	Ruang bilas banyak				
39	Lingkungan kolam renang bersih				
40	Kolam renang bersih				
41	Air kolam renang bersih				
42	Irigasi air kolam baik				
43	Ada tempat papan loncat				
44	Kolam renang untuk anak-anak				
45	Kolam renang untuk dewasa				
46	Kolam renang yang luas				
47	Lingkungan/halaman kolam renang yang luas				
48	Ruang bilas, kamar mandi, ruang ganti terpisah perempuan dan laki-laki				
49	Ruang ganti bersih				
50	Ada penyewaan pelampung, kaca mata renang dan pakaian renang				
51	Air untuk bilas lancar				
52	Tersedia kantin atau penjual di halaman/lingkungan kolam renang				
53	Sound sistem untuk penyiaran baik				
54	Hiburan lagu-lagu diberikan sesuai keinginan pengunjung				

Lampiran 12. Tabel Uji Validitas Butir Soal

Faktor	No. Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Keandalan (Reliability)	1	0,518	0,361	Valid
	2	0,699	0,361	Valid
	3	0,589	0,361	Valid
	4	0,633	0,361	Valid
	5	0,654	0,361	Valid
	6	0,696	0,361	Valid
	7	0,294	0,361	Tidak valid
Ketanggapan (Responsiveness)	8	0,637	0,361	Valid
	9	0,631	0,361	Valid
	10	0,613	0,361	Valid
	11	0,587	0,361	Valid
	12	0,623	0,361	Valid
	13	0,594	0,361	Valid
Keyakinan (Assurance)	14	0,720	0,361	Valid
	15	0,673	0,361	Valid
	16	0,263	0,361	Tidak valid
	17	0,406	0,361	Valid
	18	0,621	0,361	Valid
	19	0,555	0,361	Valid
Empati (Empathy)	20	0,654	0,361	Valid
	21	0,602	0,361	Valid
	22	0,555	0,361	Valid
	23	0,703	0,361	Valid
	24	0,555	0,361	Valid
	25	0,153	0,361	Tidak valid
	26	0,522	0,361	Valid
	27	0,544	0,361	Valid
	28	0,249	0,361	Tidak valid
	29	0,267	0,361	Tidak valid
	30	0,526	0,361	Valid
	31	0,379	0,361	Valid
	32	0,202	0,361	Tidak valid
	33	0,314	0,361	Tidak valid
Berwujud (Tangible)	34	0,622	0,361	Valid
	35	0,583	0,361	Valid
	36	0,690	0,361	Valid
	37	0,087	0,361	Tidak valid
	38	0,295	0,361	Tidak valid
	39	0,440	0,361	Valid

	40	0,295	0,361	Tidak valid
	41	0,432	0,361	Valid
	42	0,510	0,361	Valid
	43	0,292	0,361	Tidak valid
	44	0,562	0,361	Valid
	45	0,366	0,361	Valid
	46	0,347	0,361	Tidak valid
	47	0,556	0,361	Valid
	48	0,384	0,361	Valid
	49	0,633	0,361	Valid
	50	0,453	0,361	Valid
	51	0,267	0,361	Tidak valid
	52	0,396	0,361	Valid
	53	0,507	0,361	Valid
	54	0,349	0,361	Tidak valid

Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian



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

Nomor : 438 /UN.34.16/PP/2014 21 Mei 2014
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. : Pengelola Kolam Renang
Alam Tirta Yonif 412
Jl. Brigjend. Katamsa No. 24
Desa Pangenrejo, Jl. Majon Rt. 5
Purworejo

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian 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 : Edhi Cahyo Rohmadi
NIM : 10601241087
Jurusan : POR
Prodi : PJKR
Penelitian akan dilaksanakan pada :
Waktu : Mei s.d. Juni 2014
Tempat/obyek : Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412, Purworejo
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412, Purworejo.

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

Dekan,

Drs. Rumpi Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :
1. Kaprodi PJKR
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.

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 membuat surat ijin uji coba penelitian bagi :

Nama Mahasiswa : Edhi Cahyo Rahmadi
Nomor Mahasiswa : 10601241087
Program Studi : PJKR
Judul Skripsi : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG
ALAM TIRTA YONIF 412 KABUPATEN PURWOREJO


Pelaksanaan pengambilan data :

Waktu : 14 Mei s/d 18 Mei 2014
Tempat / objek : KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412 PURWOREJO

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih .

Yogyakarta, 13 Mei 2014

Yang mengajukan,


Edhi Cahyo Rahmadi
NIM. 10601241087

Mengetahui :

Ketua Jurusan POR,



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

Dosen Pembimbing,



Erman Susanto, M.Pd.
NIP. 197807022002121004

Lampiran 14. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

ANGKET

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG ALAM TIRTA YONIF 412 KABUPATEN PURWOREJO

C. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

D. Petunjuk pengisian:

3. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
4. berilah tanggapan tingkat kepuasan anda atas pernyataan-pernyataan berikut, dengan memberi tanda *chek list* (√) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:

Sangat Memuaskan : SM

Memuaskan : M

Tidak Memuaskan : TM

Sangat Tidak Memuaskan : STM

Contoh:

Bagaimana dengan penelitian anda :

No	Pernyataan yang berhubungan dengan prasarana	SM	M	TM	STM
1.	Kolam renang yang bersih		√		

Daftar Pernyataan :

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
A	Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu buka dan tutup kolam renang				
2	Ketepatan waktu tutup kolam renang				
3	Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua staf/karyawan				
4	Petugas tidak membedakan layanan antara pengunjung satu dengan pengunjung yang lain				
5	Perhatian kolam renang terhadap kedisiplinan pengunjung				
6	Kolam renang standar (tidak mudah rusak)				
7	Petugas memberikan pelayanan yang tepat bagi para pengunjung				
8	Petugas berjaga ditempat tugas masing-masing				
9	Petugas memberikan informasi yang jelas terhadap pengunjung				
10	Petugas penyelamat siap siaga ditempat bila terjadi kecelakaan				
B	Ketanggapan (responsiveness)				
11	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung				
12	Tanggapan pengelola terhadap saran dan kritik pengunjung				
13	Pengelola merespon masukan dari setiap pengunjung				
14	Pengelola menanggapi kesulitan dari pengunjung				
15	Pada saat pemesanan dilayani dengan baik				
16	Petugas kolam renang cepat dalam pelayanan				
C	Keyakinan (assurance)				
17	Keamanan barang bawaan terjamin dikolam renang				
18	Keamanan kendaraan ditempat parkir terjamin				
19	Keamanan helm ditempat parkir terjamin				
20	Kenyamanan terhadap keselamatan pengunjung				
21	Kenyamanan menggunakan fasilitas kolam renang				
22	Kualitas air terjamin dari penyakit (tidak kotor)				
D	Empati (empathy)				
23	Kemudahan dalam menyewa perlengkapan renang				
24	Kemudahan dalam berkonsultasi terhadap karyawan				

Lanjutan					
25	Kemudahan dalam membeli tiket				
26	Biaya masuk kolam renang terjangkau				
27	Harga minuman di area kolam renang terjangkau				
28	Potongan biaya masuk diberikan kepada rombongan				
29	Biaya masuk kolam renang sesuai dengan fasilitas yang ada				
30	Ada potongan biaya bagi anak-anak				
31	Biaya penyewaan perlengkapan renang terjangkau				
32	Dalam berkomunikasi petugas ramah				
33	Perhatian dan pelayanan kolam renang terhadap pengunjung				
34	Petugas loket ramah dalam melayani penunjang				
35	Petugas mempunyai penampilan menarik				
36	Teguran terhadap pengunjung dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar ketertiban atau berbuat gaduh				
37	Perhatian terhadap keluhan pengunjung				
38	Perhatian yang diberikan terhadap pengunjung				
39	Perilaku karyawan				
40	Sopan santun karyawan				
E	Berwujud (tangible)				
41	Tempat parkir luas				
42	Kamar mandi yang bersih				
43	Kondisi toilet/WC				
44	Loker tersedia				
45	Ruang bilas banyak				
46	Lingkungan kolam renang bersih				
47	Kolam renang bersih				
48	Air kolam renang bersih				
49	Irigasi air kolam baik				
50	Ada tempat papan loncat				
51	Kolam renang untuk anak-anak				
52	Kolam renang untuk dewasa				
53	Kolam renang luas				
54	Lingkungan/halaman kolam renang yang luas				
55	Ruang bilas terpisah perempuan dan laki-laki				
56	Kamar mandi terpisah perempuan dan laki-laki				
57	Ruang ganti terpisah perempuan dan laki-laki				
58	Ruang ganti bersih				
59	Ada penyewaan pelampung				

Lanjutan Pernyataan					
60	Ada penyewaan kaca mata renang				
61	Ada penyewaan pakain renang				
62	Air yang untuk bilas lancar				
63	Tersedia kantin atau penjual di halaman/lingkungan kolam renang				
64	Cahaya matahari dengan kolam renang baik				
65	Sound sistem untuk penyiaran baik				
66	Hiburan lagu-lagu diberikan sesuai keinginan pengunjung				

Lampiran 15. Dokumentasi Pengambilan Data

Pintu masuk kolam renang Alam Tirta



Jalan masuk kolam renang



Pintu masuk kolam renang



Dilihat dari atas



Parkiran





Papan tata tertib kolam renang



Loket kolam renang



Kantin kolam renang





Kolam utama



Papan loncat



Kolam kedua



Kolam anak-anak





Fasilitas kolam renang





Ruang bilas dan ruang ganti











Papan sewa alat renang

