

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOLAM RENANG UMBUL  
PONGGOK KABUPATEN KLATEN  
JAWA TENGAH**

SKRIPSI

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



Oleh  
Argi Suryo Pamungkas  
NIM. 12601244057

**PRODI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOLAM RENANG UMBUL  
PONGGOK KABUPATEN KLATEN  
JAWA TENGAH**

SKRIPSI

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



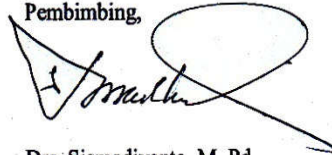
Oleh  
Argi Suryo Pamungkas  
NIM. 12601244057

**PRODI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

**PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Pongok Kabupaten Klaten Jawa Tengah" yang disusun oleh Argi Suryo Pamungkas, NIM 12601244057 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, Maret 2016  
Pembimbing,



Drs. Sismadiyanto, M. Pd.  
NIP. 195904161987021002

## SURAT PERNYATAAN

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

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

Yogyakarta, Maret 2016  
Yang menyatakan,



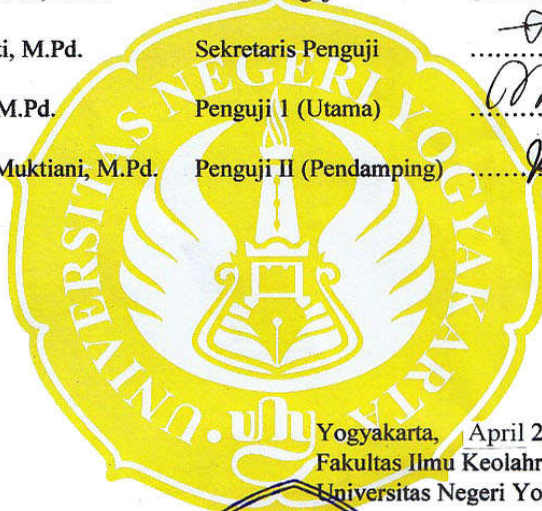
Argi Suryo Pamungkas  
NIM. 12601244057

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah” yang disusun oleh Argi Suryo Pamungkas, NIM 12601244057 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 18 Maret 2016 dan dinyatakan lulus.

## DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Sismadiyanto, M.Pd.	Ketua Penguji		17/4/2016
Tri Ani Hastuti, M.Pd.	Sekretaris Penguji		14/4/2016
Dr. Subagyo, M.Pd.	Penguji I (Utama)		24/3/2016
Nur Rohmah Muktiani, M.Pd.	Penguji II (Pendamping)		1/4/2016



Yogyakarta, April 2016  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta



Dekan,  
Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M. Ed.  
NID 19640707 198812 1 001

## **MOTTO**

Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah.  
(HR. Turmudzi)

Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan. Istiqomah  
dalam menghadapi cobaan.  
(Argi Suryo Pamungkas)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, Engkau telah memberikan berkah dari buah kesabaran dan keikhlasan dalam mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini sehingga dapat selesai tepat waktu. Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Partono dan Ibu Lestari yang sangat saya sayangi, yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan setiap langkah kehidupan.
2. Kakak-kakakku Titis Chintya Lestari dan Rudy Setyawan yang sangat saya sayangi dan banggakan.
3. Teman terdekat saya Afriz Afritasari yang selalu memberi semangat dan motivasi.

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOLAM RENANG UMBUL  
PONGGOK KABUPATEN KLATEN  
JAWA TENGAH**

Oleh

Argi Suryo Pamungkas  
12601244057

**ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan pengunjung kolam renang Umbul Ponggok. Perbaikan fasilitas seperti perluasan lahan parkir, menambah jumlah kamar mandi dan kebersihan air menjadi pendorong kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah.

Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survey dengan pengambilan data menggunakan angket. Populasi penelitian ini adalah pengunjung kolam renang Umbul Ponggok, sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan 80 responden yang diambil dengan metode *Insidental sampling*. Hasil uji coba instrumen dari 38 butir pernyataan, gugur 9 butir pernyataan dan diperoleh 29 butir pernyataan valid dan reliabilitasnya sebesar 0,911 yang dihitung dengan program *SPSS versi 16*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase.

Hasil dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah yaitu (1) faktor kualitas produk masuk kategori memuaskan dengan persentase 76,25%, (2) faktor harga masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, (3) faktor kualitas pelayanan masuk kategori memuaskan dengan 81,25%, (4) faktor emosional masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, dan (5) faktor kemudahan masuk kategori memuaskan dengan 57,5%.

**Kata kunci :** *tingkat kepuasan pelanggan, Umbul Ponggok*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tugas penyusunan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah”, dapat terselesaikan tepat waktu.

Skripsi ini diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan. Skripsi ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, dan oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Universitas Negeri Yogyakarta ini.
2. Bapak Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman M. Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan serta kemudahan untuk menuntut ilmu di FIK UNY.
3. Bapak Sujarwo M. Or., Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi kesempatan untuk penyusunan skripsi, serta banyak memberikan bantuan, bimbingan dan saran.
4. Bapak Sismadiyanto M. Pd., Dosen Pembimbing Skripsi atas segala bimbingan, arahan, saran dan kritik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Sentot Edi Nugroho, Pengelola kolam renang Umbul Ponggok yang telah memberikan ijin untuk penelitian.

6. Seluruh responden penelitian yang telah aktif dalam pelaksanaan penelitian.
7. Semua keluarga penulis yang selalu mendoakan, membimbing dan memberi semangat di setiap langkah kehidupan.
8. Teman-temanku PJKR C 2012 yang menjadi keluarga baru serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan karya ini.
9. Teman-temanku PINKY (Persaudaraan Insan Klaten UNY) yang menjadi keluarga baru di Yogyakarta.

Mungkin tidak cukup sekedar rangkaian kalimat terima kasih untuk membalas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Harapan dan doa semoga amal baik kita mendapatkan balasan yang lebih baik lagi dari Allah SWT. Tiada gading yang tak retak, sungguh karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat.

Yogyakarta, Maret 2016  
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GRAFIK .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Deskripsi Teori .....	9
1. Hakikat Kepuasan Pelanggan .....	9
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	12
3. Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	16
4. Definisi Pelayanan Fasilitas .....	18
5. Profil Kolam Renang Umbul Pongkok .....	21
B. Penelitian yang Relevan .....	22
C. Kerangka Berfikir .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>

A. Desain Penelitian .....	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
D. Popuoasi dan Sampel Penelitian .....	27
E. Instrument Penelitian.....	28
F. Uji Instrumen .....	31
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas .....	36
G. Teknik Pengumpulan Data .....	39
H. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Lokasi, Subyek, dan Waktu Penelitian.....	42
B. Hasil Penelitian .....	42
1. Kualitas Produk.....	42
2. Harga .....	44
3. Kualitas Pelayanan .....	45
4. Faktor Emosional .....	47
5. Kemudahan .....	48
6. Keseluruhan .....	50
C. Pembahasan .....	51
1. Kualitas Produk.....	52
2. Harga .....	52
3. Kualitas Pelayanan .....	53
4. Faktor Emosional .....	54
5. Kemudahan .....	55
6. Keseluruhan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	57
C. Keterbatasan Penelitian .....	57
D. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	30
TABEL 2. Data Uji Coba Penelitian .....	32
TABEL 3. Rangkuman Butir-butir dalam Uji Validitas.....	35
TABEL 4. <i>Cronbach Alpha</i> .....	37
TABEL 5. Kisi-kisi Angket setelah Uji Validitas.....	38
TABEL 6. Skor Penilaian Setiap Item.....	40
TABEL 7. Interval Frekuensi Tiap Kelas .....	41
TABEL 8. Distribusi Frekuensi Faktor Kualitas Produk.....	43
TABEL 9. Distribusi Frekuensi Faktor Harga .....	44
TABEL 10. Distribusi Frekuensi Faktor Kualitas Pelayanan.....	46
TABEL 11. Distribusi Frekuensi Faktor Emosional .....	47
TABEL 12. Distribusi Frekuensi Faktor Kemudahan .....	49
TABEL 13. Distribusi Frekuensi Keseluruhan Faktor .....	50

## DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Faktor Kualitas Produk.....	44
GRAFIK 2. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Faktor Harga .....	45
GRAFIK 3. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Faktor Kualitas Pelayanan.....	47
GRAFIK 4. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Faktor Emosional.....	48
GRAFIK 5. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Faktor Kemudahan.....	50
GRAFIK 6. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengesahan Penelitian.....	63
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian.....	64
Lampiran 3. Permohonan <i>Expert Judgement</i> .....	66
Lampiran 4. Pernyataan <i>Expert Judgement</i> .....	67
Lampiran 5. Pernyataan Penelitian Pengelola Kolam Renang.....	69
Lampiran 6. Angket Uji Coba Penelitian.....	70
Lampiran 7. Uji Validitas.....	75
Lampiran 8. Uji Reliabilitas.....	77
Lampiran 9. Angket Penelitian.....	79
Lampiran 10. Data Penelitian.....	83
Lampiran 11. Distribusi Frekuensi.....	87
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	102

# **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. 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 karena kelalaian pihak kolam renang yang tidak merawat 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 Klaten sendiri terdapat banyak kolam renang, akan tetapi yang paling banyak dikunjungi oleh pengunjung antara lain: kolam renang Tirta Harapan yang berlokasi di belakang kantor PMI Klaten, kolam renang Depo yang berada di kecamatan Wedi, kolam renang Cokro Kembang yang berada di kecamatan Tulung, kolam renang Banyu Mili dan kolam renang Umbul Ponggok yang keduanya berada di kecamatan Polanharjo. Unikny dari kedua kolam renang ini adalah letaknya yang berada di satu desa yaitu Desa Ponggok. Dengan letaknya yang berdekatan ini menjadikan desa Ponggok kini menjadi ramai dengan kedatangan para pengunjung yang akan berenang. Maklum saja di kecamatan Tulung dan Polanharjo memang banyak terdapat sumber mata air sehingga persediaan air sangat melimpah.

Kabupaten Klaten ini berbatasan langsung dengan kabupaten Sukoharjo di sebelah timur, kabupaten Boyolali di sebelah utara, dan kabupaten Sleman di sebelah barat. Kolam renang Tirta Harapan terletak di pusat kota Klaten sehingga menjadikan kolam renang ini selalu ramai setiap harinya, fasilitasnya terdapat 3 buah kolam renang. Lalu kolam renang Depo yang terletak di kecamatan Wedi terdapat 2 buah kolam renang, kolam renang ini berada di kompleks TNI dengan pengunjung biasanya warga sekitar, siswa sekolah, dan untuk les renang juga. Sedangkan kolam renang Banyu Mili memiliki fasilitas kolam renang yang lengkap mulai dari kolam renang untuk anak-anak, taman, kolam ikan, dan rumah makan. Kolam renang Cokro Kembang terdapat 2 buah kolam renang juga digunakan untuk pembelajaran siswa, ekstrakurikuler renang dan les renang. Dan yang terakhir ialah objek

wisata kolam renang Umbul Ponggok terletak di jalan Polanharjo-Klaten yaitu di jalur alternatif, desa Ponggok, kecamatan Polanharjo, kabupaten Klaten, Jawa Tengah tempatnya strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi, akan tetapi kendaraan umum sangat jarang sekali melewati jalan ini karena berada jauh dari jalan raya Jogja-Solo. Di dalam kolam renang ini terdapat kolam renang yang khusus untuk anak-anak dan kolam renang untuk dewasa. Kedalaman kolam renang Umbul Ponggok ini ada yang 1,5 meter sampai dengan 3 meter. Uniknya dari kolam renang yang lain, kolam renang ini dasarnya bukan lantai maupun keramik, akan tetapi bawahnya pasir dan bebatuan dikarenakan kolam renang ini merupakan sumber mata air atau kolam renang alami yang airnya berasal dari bawah tanah sehingga air kolam renang ini jernih, bersih dan sangat dingin.

Kurang lebih empat tahun yang lalu kolam renang ini masih menggunakan fasilitas yang seadanya, setiap pagi dan sore kolam renang ini untuk mencuci para warga sekitar kolam renang Umbul Ponggok. Pengunjung pun hanya masyarakat Klaten dan hanya sedikit yang berasal dari luar klaten. Namun seiring bertambahnya waktu, pihak desa Ponggok merenovasi fisik kolam renang ini dengan mengubahnya menjadi tempat untuk *snorkeling* dan *diving*. Setelah direnovasi dan informasi mengenai umbul Ponggok menyebar di media sosial maupun media massa, kini pengunjungnya tidak hanya sebatas dari warga Klaten saja akan tetapi warga dari luar Klaten dan pengunjung dari Yogyakarta maupun Solo banyak yang datang ke kolam renang ini. Bagi pengunjung yang akan ke kolam renang ini

bisa renang biasa ataupun sekarang juga bisa *snorkeling* dan *diving* tanpa harus pergi ke pantai.. Untuk menambah daya tarik tersendiri, pihak pengelola kolam renang Umbul Ponggok ini juga memberi ikan air tawar yang dibebaskan di dalam kolam renang agar pengunjung bisa menikmati pemandangan di dalam kolam seakan-akan berada di laut.

Seiring bertambahnya waktu, kolam renang ini menjadi sangat ramai setiap harinya, apalagi ketika akhir pekan para pengunjung dari luar kotapurno rela datang ke kolam renang ini untuk menikmati *snorkeling* bersama ikan air tawar ataupun hanya sekedar renang biasa. Biaya masuk sendiri hanya Rp. 5000,00, bagi pengunjung yang tidak mempunyai alat renang ataupun bahkan lupa tidak membawa, pihak pengelola kolam renang ini menyediakan perlengkapan renang seperti kaca mata renang, baju pelampung, kaki katak dan bahkan kamera tahan air untuk para pengunjung yang ingin berfoto dengan ikan yang berada di kolam renang tersebut.

Akan tetapi dalam pengelolaannya, kolam renang ini masih belum maksimal pengelolaannya seperti lahan parkir yang kurang begitu luas hanya parkir di pinggir jalan saja untuk kendaraan roda empat, kamar mandi untuk bilas dan mandi juga sedikit. Menurut pengamatan penulis, selama ini belum diketahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan yang menggunakan kolam renang Umbul Ponggok sudah merasa puas atau belum terhadap pelayanan fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola kepada para pengunjung kolam renang tersebut.

Pengunjung kolam renang Umbul Ponggok dahulu sebelum direnovasi hanya sekitar 70 orang setiap harinya dan hanya berenang biasa belum bisa menikmati indahnya *snorkeling* dan *diving* di Umbul Ponggok ini, akan tetapi setelah di renovasi pengunjung di kolam renang Umbul Ponggok ini sekarang bisa mencapai 100 orang setiap hari, pengunjung dari luar Klaten pun berdatangan untuk menikmati *snorkeling* dan *diving* tanpa harus ke pantai. Dari sekian banyak pengunjung yang setiap harinya mencapai 100 orang, peneliti ingin mengetahui kepuasan pengunjung kolam renang yang berenang di kolam renang Umbul Ponggok.

Dari semua uraian di atas, kajian yang menarik minat peneliti adalah seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya :

1. Banyak kecelakaan yang terjadi di kolam renang karena kelalaian pihak kolam renang yang tidak merawat kolam renang.
2. Lahan parkir yang belum terlalu luas.
3. Jumlah kamar mandi yang belum mencukupi.
4. Belum diketahuinya kepuasan pelanggan yang berada di kolam renang Umbul Ponggok.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah, terdapat banyak masalah yang berhubungan dengan pelayanan fasilitas kolam renang, untuk mendapatkan gambaran yang lebih rinci mengenai ruang lingkup penelitian, maka dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten.

### **D. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang, maka dapat ditarik kesimpulan yang menjadi masalah dalam hal ini adalah “Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten

### **F. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis :
  - a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten.
  - b. Mendapat informasi mengenai atribut fasilitas kolam renang Umbul Ponggok 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 mengkonsumsi 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 Armstrong (1994) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2006: 150) harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan 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.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi pelanggan berdasarkan pengalaman setelah menggunakan produk atau jasa tersebut

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

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. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*. (Handi Irawan, 2002: 37).

Menurut Indriyo Gito Sudarmo dalam Danang Sunyoto (2012: 69) kualitas produk adalah segala sesuatu yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan manusia ataupun organisasi. Suatu perusahaan seringkali menjual atau memasarkan tidak hanya satu produk saja tetapi bermacam produk yang dipasarkannya. Karena dengan memasarkan banyak macam produk maka perusahaan akan memperoleh stabilitas hasil yang lebih tinggi.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2006: 70) produk merupakan keseluruhan konsep obyek atau proses yang diberikan sejumlah nilai kepada konsumen. Yang perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli

fisik dari produk itu saja tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut.

Jadi dapat disimpulkan kualitas produk adalah kondisi suatu barang atau jasa yang ditawarkan dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen.

b. Harga

Menurut Basu Swasta (1990: 241) Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Konsep yang lain menunjukkan harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli (Husein Umar, 2000: 32).

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industri ritel, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar. (Handi Irawan, 2002: 38)

Harga memang sangat erat kaitannya dengan pelanggan yang sangat sensitif, oleh karena itu dalam menetapkan harga, harus mempunyai tujuan. Menurut Adrian Payne dalam Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2008: 29) tujuan penetapan harga antara lain:

- 1) Bertahan  
Bertahan merupakan usaha untuk tidak melakukan tindakan-tindakan yang meningkatkan laba ketika perusahaan sedang mengalami kondisi pasar yang tidak menguntungkan. Usaha ini dilakukan demi kelangsungan hidup perusahaan.
- 2) Memaksimalkan laba  
Penentuan harga bertujuan untuk memaksimalkan laba dalam periode tertentu.
- 3) Memaksimalkan penjualan  
Penentuan harga bertujuan untuk membangun pangsa pasar dengan melakukan penjualan pada harga awal yang merugikan.
- 4) Prestise  
Tujuan penentuan harga di sini adalah untuk memosisikan jasa perusahaan tersebut sebagai produk yang eksklusif.
- 5) Pengembangan atas investasi  
Tujuan penentuan harga didasarkan atas pencapaian pengembalian atas investasi (*return on investment*) yang diinginkan.

Jadi dapat disimpulkan harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu.

c. Kualitas Pelayanan (*service quality*)

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 58) pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu: kecepatan, ketanggapan, keramahan, dan kenyamanan.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 20) kualitas pelayanan yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

*Service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan

menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, training, budaya kerja dan hasilnya baru terlihat setelah 3 tahun. (Handi Irawan, 2002: 38).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan dari penyedia jasa untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan.

d. Faktor Emosional (*Emotional Factor*)

Menurut Handi Irawan (2002: 39) kepuasan bukan hanya karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap produk tertentu. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 21) emosi yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Jadi dapat disimpulkan faktor emosional adalah perasaan bangga yang didapat pelanggan setelah menggunakan jasa yang meliputi merek, bentuk atau ukuran, dan nilai sosial.

e. Kemudahan

Menurut Handi Irawan (2002: 39) Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

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 Umbul Ponggok.
- 2) Kualitas produk dimaksud disini adalah kualitas produk yang ditawarkan oleh pengelola kolam renang Umbul Ponggok. Kualitas produk disini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya kualitas produk yang diberikan oleh pengelola kolam renang Umbul Ponggok.
- 3) Kualitas pelayanan bagi para pelaku bisnis, terutama dibidang jasa pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepyasan konsumen. Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap servis yang diberikan pengelola terhadap pelayanan yang meraka berikan.
- 4) Kegiatan penjualan lebih mengarah pada kativitas penjualan, dimana interaksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dan konsumen akhirnya tercipta kepuasan.

### **3. Metode untuk Mengukur 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 ditmpat-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.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan 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.

#### **4. 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”.

Menurut Basu Swasta (1999: 208), fasilitas adalah seperangkat alat atau hal yang dibutuhkan untuk memperlancar suatu kegiatan.

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.

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 *impluse 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.

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.

## 5. Profil Kolam Renang Umbul Ponggok

Kabupaten Klaten merupakan kabupaten yang berada di dua kota besar yaitu Yogyakarta di sebelah barat dan Solo di sebelah utara, dengan letak yang diapit dua kota besar ini menjadikan Klaten sangat tinggi tingkat kepadatan lalu lintasnya. Kabupaten Klaten ini berbatasan langsung dengan kabupaten Sukoharjo di sebelah timur, kabupaten Boyolali di sebelah barat dan utara, dan kabupaten Sleman di sebelah barat. Hal ini menjadikan obyek wisata di Klaten tak lupa juga dikunjungi oleh wisatawan yang tidak sengaja lewat atau bahkan sengaja datang ke Klaten untuk menikmati potensi keindahan alamnya.

Salah satu obyek wisata di Klaten yang saat ini sedang terkenal ialah kolam renang Umbul Ponggok yang berada di jalan Polanharjo-Karanganom Klaten, tepatnya di Desa Ponggok, Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten. Disebut kolam renang Umbul Ponggok karena kolam renang ini merupakan sumber mata air yang berasal dari dasar kolam dan Ponggok merupakan lokasi atau tempat kolam renang ini berada. Kolam renang ini diubah sedemikian rupa oleh pihak pengelola Desa Ponggok menjadi tempat untuk *snorkeling* dan *diving* tanpa harus jauh-jauh pergi ke pantai. Kolam renang ini terdiri dari dua buah kolam yaitu untuk anak-anak dengan kedalaman setengah meter dan kolam besar untuk dewasa dengan kedalaman 1,5 meter sampai 3 meter. Kedalaman kolam renang dewasa bervariasi semakin ke tengah semakin dalam. Biasanya akhir pekan pihak pengelola kolam renang ini menyajikan acara panggung hiburan musik untuk menghibur para pengunjung.

Hasil survey pada tanggal 2 Desember 2015 kepada pengelola, pengunjung kolam renang Umbul Pongkok pada hari biasa mencapai 100 orang dan di akhir pekan pengunjung bisa mencapai 400 orang.

**a. Jam Operasional**

Buka setiap hari mulai pukul 06.00-17.00 WIB dengan harga tiket masuk Rp 8.000,00.

**b. Fasilitas**

- 1) Kolam renang anak-anak dan dewasa
- 2) Tempat parkir
- 3) Kamar mandi
- 4) Kantin/kedai makanan
- 5) Tempat penyewaan alat renang.



Gambar 1. Kolam Renang Umbul Pongkok

**B. Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang relevan sangat diperlukan untuk mendukung kerangka berfikir, penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah :

Penelitian yang dilakukan oleh Asrida Noor Eka Puspitasari pada tahun 2008 yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan

Kolam Renang Galuh”. Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan teknik angket. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah dan sampai saat ini masih aktif menggunakan jasa kolam renang Galuh dengan jumlah populasi rata-rata 100 orang setiap harinya. Uji coba dilakukan pada tanggal 2 Juni dan 4 Juni, sedangkan pengambilan data dilakukan pada tanggal 10 Juni dan 12 Juni dan mendapat 50 orang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* yaitu sampel kebetulan. Instrument yang digunakan adalah angket, variable terdiri dari faktor fasilitas, pelayanan, promosi, produk, harga dan lokasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif (presentase).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di kolam renang Galuh masuk dalam kategori memuaskan dengan presentase 76%. Secara rinci, kepuasan konsumen terhadap kolam renang Galuh yaitu: (1) faktor fasilitas masuk kategori memuaskan (76%), (2) pelayanan masuk dalam kategori memuaskan (70%), (3) promosi masuk kategori memuaskan (58%), (4) produk masuk kategori memuaskan (66%), (5) harga masuk kategori memuaskan (62%), dan (6) lokasi masuk kategori memuaskan (66%).

### **C. Kerangka Berfikir**

Pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi penyedia jasa dalam hal ini kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membangun citra positif kolam renang Umbul Ponggok. Konsumen sangat memperhatikan sekali terhadap pelayanan kolam renang. Pelayanan yang baik dapat menjalin sebuah ikatan

yang baik antara kolam renang Umbul Ponggok dengan pelanggan. Ikatan tersebut terbentuk karena kolam renang Umbul Ponggok 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 Umbul Ponggok harus memperhatikan dimensi kepuasan pelanggan diantaranya kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan kemudahan. 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 Umbul Ponggok, 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 kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten. 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 Januari - Februari 2016 di kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

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 Umbul Ponggok Kabupaten Klaten. 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. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila kolam renang yang digunakan memiliki kualitas yang bagus. Hal ini dituangkan dalam butir kondisi kolam renang, dan kamar mandi dan peralatan renang.

### 2. Harga

Dalam pelayanan fasilitas kolam renang harga akan sebanding dengan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak pengelola kolam renang umbul ponggok. Hal ini dituangkan dalam butir harga tiket masuk pengunjung kolam renang dan harga makanan dan minuman di area kolam renang.

### 3. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Dalam melaksanakan operasionalnya, pihak pengelola kolam renang harus memperhatikan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas setelah menggunakan kolam renang. Hal ini dituangkan dalam butir pernyataan yaitu kecepatan, ketanggapan, keramahan, dan kenyamanan.

### 4. *Emotional Factor* (Faktor Emosional)

Pelanggan akan merasa puas apabila pelanggan tersebut merasa senang dan bangga setelah memakai kolam renang. Hal ini dituangkan dalam butir iklan/promosi dan luas area.

### 5. Kemudahan

Kemudahan dalam mencapai kolam renang menggunakan kendaraan dan lokasi kolam renang dengan rumah penduduk.

Dengan pengamatan melalui pengindraan, perasaan terhadap pemakaian layanan fasilitas kolam renang Umbul Ponggok di Klaten, dan

menggunakan angket yang diberikan kepada pengunjung kolam renang dan jawaban yang sudah diisi diserahkan kembali. Cara ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok.

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013: 117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pengunjung atau pelanggan kolam renang Umbul Ponggok. Dalam satu bulan pengunjung bisa mencapai 1300 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013: 118).

Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013: 124). Dalam penelitian ini jumlah sampelnya 80 orang yang diambil dari populasi/pengunjung kolam renang Umbul Ponggok dan proses pengambilan data dilaksanakan selama satu minggu. Dengan rincian sebagai berikut:

1. Hari senin diambil 10 sampel.
2. Hari selasa diambil 10 sampel.
3. Hari rabu diambil 10 sampel.

4. Hari kamis diambil 10 sampel.
5. Hari jum'at diambil 10 sampel.
6. Hari sabtu diambil 15 sampel.
7. Hari minggu diambil 15 sampel.

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.

#### **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 Sutrisno Hadi (1991: 7) ada tiga langkah yang harus ditempuh dalam menyusun instrumen, yaitu:

##### **1. Mendefinisikan Konstrak**

Mendefinisikan konstrak adalah suatu tahapan yang bertujuan untuk memberikan batasan arti dari konstrak yang akan diteliti. Dengan demikian diharapkan tidak akan terjadi penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian

Konstrak dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Umbul Pongok.

## 2. Menyidik Faktor

Menyidik faktor adalah suatu tahapan yang bertujuan untuk menandai faktor-faktor yang diindikasikan dan kemudian diyakini menjadi komponen dari konstrak yang akan diteliti. Menyidik faktor yang diindikasikan mengenai kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan.

## 3. Menyusun Butir-butir Pertanyaan

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

**Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Konstrak	Faktor	Indikator	Butir Soal	
Kepuasan pelanggan.	Kualitas Produk	Kondisi kolam renang	1, 2, 5	
		Peralatan renang	3, 4	
		Kamar mandi	6, 7, 8	
	Harga	Biaya	9, 10, 11	
		Penawaran harga	12, 13	
	Kualitas Pelayanan	Keramahan dan kesopanan	14, 15, 16	
		Kecepatan dan ketepatan pelayanan	17, 18, 19, 20	
		Keamanan dan keyakinan kolam renang.	21, 22, 23	
		Perhatian dan respon terhadap masukan	24, 25, 26.	
	Faktor Emosional	Iklan/Promosi	27, 28	
		Luas area	29, 30, 31	
		Kemudahan	Jarak, penyewaan alat, dan berkonsultasi.	32, 33, 34, 35, 36, 37, 38
	Jumlah			38

Keterangan: Butir soal lihat Lampiran 6. Halaman 70

Setelah butir-butir pertanyaan tersusun, langkah selanjutnya adalah mengkonsultasikan butir-butir pertanyaan tersebut kepada ahlinya atau disebut *Expert Judgement*. Kalibrasi ahli ini dilakukan kepada dosen pembimbing, yaitu Sismadiyanto M. Pd. dan Komarudin, M. A.

#### **F. Uji Instrumen**

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka diperlukan uji instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Angket dalam penelitian ini diuji cobakan kepada 30 pelanggan/pengunjung kolam renang Umbul Ponggok pada tanggal 18 Januari-24 Januari 2016. Dengan rincian : hari Senin 4 sampel, Selasa 4 sampel, Rabu 4 sampel, Kamis 4 sampel, Jum'at 4 sampel, Sabtu 5 sampel, Minggu 5 sampel.

Berikut daftar data uji coba yang dilakukan oleh 30 orang responden selama satu minggu :

**Tabel 2. Data Uji Coba Instrumen**

No.	Responden	Kualitas Produk								Harga					Kualitas Pelayanan				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	4	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2
3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
6	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
7	7	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
8	8	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4
9	9	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	10	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
11	11	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
12	12	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	13	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	14	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4
15	15	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
16	16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
17	17	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3
18	18	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3
19	19	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	20	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1
21	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	22	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3
24	24	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
25	25	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	26	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
27	27	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
28	28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
29	29	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4
30	30	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3

No.	Responden	Kualitas Pelayanan										Harga					Kemudahan				Jumlah
		P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	
1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	101	
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	103	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	114	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	108	
5	5	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	103	
6	6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	106	
7	7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113	
8	8	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	120	
9	9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	114	
10	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	122	
11	11	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	95	
12	12	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	102	
13	13	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	109	
14	14	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	114	
15	15	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	96	
16	16	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	121	
17	17	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	1	3	3	108	
18	18	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	92	
19	19	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	102	
20	20	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	93	
21	21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117	
22	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	122	
23	23	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	103	
24	24	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	114	
25	25	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	129	
26	26	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	119	
27	27	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	138	
28	28	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	4	3	2	4	2	3	108	
29	29	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	4	110	
30	30	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	101	

### 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: 2011: 211). Di lanjutkan menurut Saifudin Azwar (1992: 162) bahwa dalam item tes yang sedang disusun yang tidak memperlihatkan kualitas yang baik harus disingkirkan, hanya item yang memiliki kualitas tinggi sajalah yang boleh digunakan untuk tes.

Langkah pokok analisis butir soal dalam instrumen angket untuk menentukan kevalidan atau kesahihan instrumen yang disusun mempunyai validitas tinggi:

- a. Menghitung korelasi momen takar dengan cara mengkorelasikan skor item pernyataan dengan skor seluruh item. Menggunakan rumus *Product Moment* dari Karl Pearson.

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

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total

$x$  : skor butir

$y$  : skor total

$n$  : banyaknya subyek

- b. 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.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer program *SPSS versi 16.0* dengan rumus *Product Moment* dari Karl Pearson.

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil butir instrumen yang valid dan tidak valid.

Butir-butir instrumen yang valid dan gugur dalam uji validitas terangkum pada tabel berikut:

**Tabel 3. Rangkuman Butir-butir dalam Uji Validitas**

No.	Faktor	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1.	Pernyataan 1	0,343	0,361	Tidak valid
2	Pernyataan 2	0,565	0,361	Valid
3	Pernyataan 3	0,512	0,361	Valid
4	Pernyataan 4	0,323	0,361	Tidak valid
5	Pernyataan 5	0,373	0,361	Valid
6	Pernyataan 6	0,498	0,361	Valid
7	Pernyataan 7	0,449	0,361	Valid
8	Pernyataan 8	0,449	0,361	Valid
9	Pernyataan 9	0,636	0,361	Valid
10	Pernyataan 10	0,623	0,361	Valid
11	Pernyataan 11	0,600	0,361	Valid
12	Pernyataan 12	0,318	0,361	Tidak valid
13	Pernyataan 13	0,551	0,361	Valid
14	Pernyataan 14	0,641	0,361	Valid
15	Pernyataan 15	0,536	0,361	Valid
16	Pernyataan 16	0,586	0,361	Valid
17	Pernyataan 17	0,293	0,361	Tidak valid
18	Pernyataan 18	0,549	0,361	Valid
19	Pernyataan 19	0,373	0,361	Valid
20	Pernyataan 20	0,207	0,361	Tidak valid
21	Pernyataan 21	0,685	0,361	Valid
22	Pernyataan 22	0,029	0,361	Tidak valid

23	Pernyataan 23	0,660	0,361	Valid
24	Pernyataan 24	0,546	0,361	Valid
25	Pernyataan 25	0,682	0,361	Valid
26	Pernyataan 26	0,543	0,361	Valid
27	Pernyataan 27	0,456	0,361	Valid
28	Pernyataan 28	0,502	0,361	Valid
29	Pernyataan 29	0,540	0,361	Valid
30	Pernyataan 30	0,341	0,361	Tidak valid
31	Pernyataan 31	0,065	0,361	Tidak valid
32	Pernyataan 32	0,545	0,361	Valid
33	Pernyataan 33	0,429	0,361	Valid
34	Pernyataan 34	0,460	0,361	Valid
35	Pernyataan 35	0,423	0,361	Valid
36	Pernyataan 36	0,347	0,361	Tidak valid
37	Pernyataan 37	0,461	0,361	Valid
38	Pernyataan 38	0,595	0,361	Valid

Dapat diketahui bahwa dari hasil uji validitas tersebut terdapat 29 butir yang valid dan 9 butir yang gugur/tidak valid. Karena pada faktor tersebut masih bisa diwakili dengan pernyataan lain, maka penulis tidak mengganti pernyataan yang gugur, sehingga jumlah pernyataan menjadi 29.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto: 2011: 221).

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

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

Keterangan :

$r_{11}$  : reliabilitas instrument

$k$  : banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sigma_t^2$  : varians total

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

Analisis uji reliabilitas penelitian ini diolah menggunakan computer program *SPSS versi 16.0* dengan rumus *Alpha Cronbach*. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 4. Cronbach Alpha**

<b>Varibel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Kesimpulan</b>
Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang	0,911	Reliabel

Keterangan: Nilai reliabilitas lihat Lampiran 8. Halaman 74

Hasil tersebut menunjukkan bahwa angket tingkat kepuasan pelanggan kolam renang ini mempunyai nilai Cronbach Alpha yang besar yaitu 0,911. Sehingga dapat dikatakan bahwa angket tersebut adalah reliabel. Untuk selanjutnya item-item pernyataan pada angket tersebut layak digunakan untuk penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang.

Setelah valid dan reliabel maka instrumen tersebut layak dijadikan sebagai alat pengambilan data. Adapun kisi-kisi angket yang digunakan sebagai instrumen penelitian setelah melalui uji coba adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Kisi-kisi Angket setelah Uji Validitas**

Konstrak	Faktor	Indikator	Butir Soal	
Kepuasan pelanggan.	Kualitas Produk	Kondisi kolam renang	1, 3	
		Peralatan renang	2	
		Kamar mandi	4, 5, 6	
	Harga	Biaya	7, 8, 9	
		Penawaran harga	13	
	Kualitas Pelayanan	Keramahan dan kesopanan	11, 12, 13	
		Kecepatan dan ketepatan pelayanan	14, 15	
		Keamanan dan keyakinan kolam renang.	16, 17	
		Perhatian dan respon terhadap masukan	18, 19, 20	
	Faktor Emosional	Iklan/Promosi	21, 22	
		Luas area	23	
		Kemudahan	Jarak, penyewaan alat, dan berkonsultasi.	24, 25, 26, 27, 28, 29
	Jumlah			29

Keterangan: Butir soal lihat Lampiran 9. Halaman 79

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian proses pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting. Pengumpulan data ini merupakan keadaan riil dilapangan. Hasil pengumpulan data digunakan untuk menyimpulkan hasil penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket atau kuisisioner. Suharsimi Arikunto (2010: 194) menyatakan bahwa angket dalam bentuk kuisisioner adalah kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membagikan angket penelitian yang telah disiapkan penulis kepada pengunjung kolam renang Umbul Pongkok. Penulis akan melakukan analisis terhadap sejumlah angket yang telah terkumpul kembali kepada penulis.

## **H. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk prosentase. Untuk memberikan makna pada skor yang ada, digunakan teknik analisis deskriptif persentase dengan rumus yang digunakan untuk menentukan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut (Anas Sudijono, 2000: 43) :

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

Keterangan :

P : Persentase

f : Frekuensi

N : Jumlah Sampel

$$\text{Mean} = \frac{\sum x}{N} \qquad \text{SD} = \sqrt{\frac{\sum x^2}{N}}$$

Keterangan :

SD : Standar Deviasi

$\sum X^2$  : Jumlah semua deviasi setelah dikuadratkan.

Untuk menghindari kecenderungan responden asal isi dan memilih skor tengah dari skala yang digunakan, maka peneliti menggunakan skala empat yang tidak ada skor nilai tengah atau titik netral (Handi Irawan, 2002: 122).

Skor penilaian untuk setiap item instrument menggunakan ketentuan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 6. Skor Penilaian Setiap Item**

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1
2.	Tidak Memuaskan	2
3.	Memuaskan	3
4.	Sangat Memuaskan	4

Pengelompokkan data pada umumnya dilakukan untuk membantu pembaca data, mempermudah perhitungan, tetapi harus dengan pengelompokkan yang wajar banyak kelas tidak terlalu banyak atau terlalu sedikit dan oleh karena itu digunakan aturan *Sturges*. (Hotman Simbolon: 2009: 16).

Berikut cara untuk menentukan frekuensi tiap kelas menurut Struges dalam (Hotman Simbolon: 2009: 16) :

- a. Menentukan range data = selisih bilangan tertinggi dan terendah
- b. Menentukan banyak kelas k
- c. Menentukan panjang kelas,  $c = R/k$
- d. Menentukan interval kelas
- e. Melakukan turus atau menentukan frekuensi tiap kelas.

**Tabel 7. Interval Frekuensi Tiap Kelas**

No.	Kategori	Interval
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 s.d. 1,75
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 s.d. 2,50
3.	Memuaskan (M)	2,51 s.d. 3,25
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3.26 s.d. 4,00

Keterangan :

Batas maksimum : 4

Range :  $4 - 1 = 3$

Batas minimum : 1

Interval :  $3/4 = 0,75$

Klasifikasi : 4

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi, Subyek dan Waktu Penelitian**

Kolam renang Umbul Ponggok terletak di Desa Ponggok, Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten. Kolam renang ini berada dekat dengan kolam renang Banyu Mili yang berada satu desa dengan kolam renang Umbul Ponggok. Subyek penelitian ini adalah pengunjung kolam renang Umbul Ponggok. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2016.

#### **B. Hasil Penelitian**

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Umbul Ponggok dideskripsikan berdasarkan jawaban pelanggan atas angket-angket yang telah disebarkan. Pendeskripsian data dilakukan dengan mengkategorikan tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok serta pengkategorian tiap-tiap faktor.

Tingkat kepuasan pelanggan Kolam renang Umbul Ponggok terdiri atas enam faktor. Analisis data tiap faktor selengkapnya disajikan sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Produk**

Analisis data pada faktor kualitas produk menghasilkan skor minimum sebesar 2,00, maksimal sebesar 3,80, rerata sebesar 3,00 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,3. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

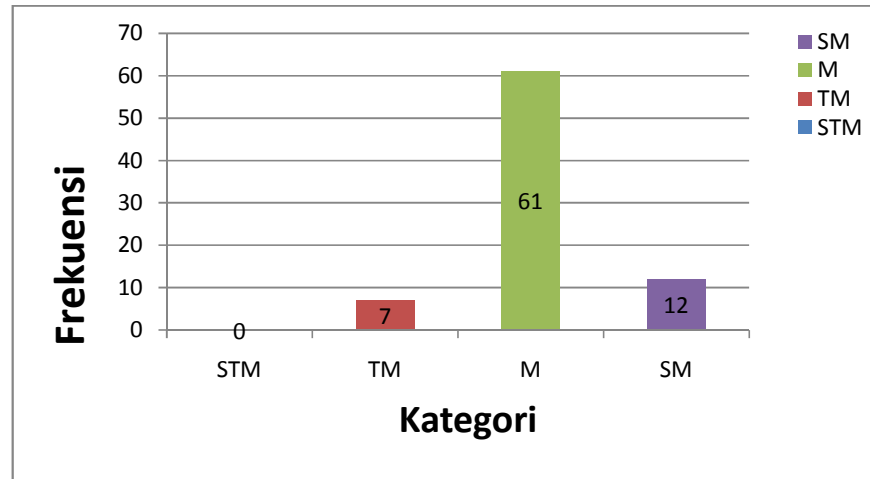
**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Pongok dari Faktor Kualitas Produk**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	7	8,75%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	61	76,25%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	12	15%
	Jumlah		80	100%

Keterangan: Distribusi frekuensi lihat Lampiran 11. Halaman 87

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Pongok dari faktor kualitas produk adalah memuaskan dengan persentase 76,25%, lalu diikuti sangat memuaskan sebesar 15% dan tidak memuaskan sebesar 8,75%, serta tidak seorang pelanggan pun yang menyatakan sangat tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongok dari faktor kualitas produk masuk dalam kategori memuaskan sebesar 76,25%.

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



**Grafik 1. Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam renang Umbul Ponggok dari Faktor Kualitas Produk**

## 2. Harga

Analisis data pada faktor harga menghasilkan skor minimum sebesar 1,50, maksimum sebesar 3,80, rerata sebesar 2,80 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,50. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok dari Faktor Harga**

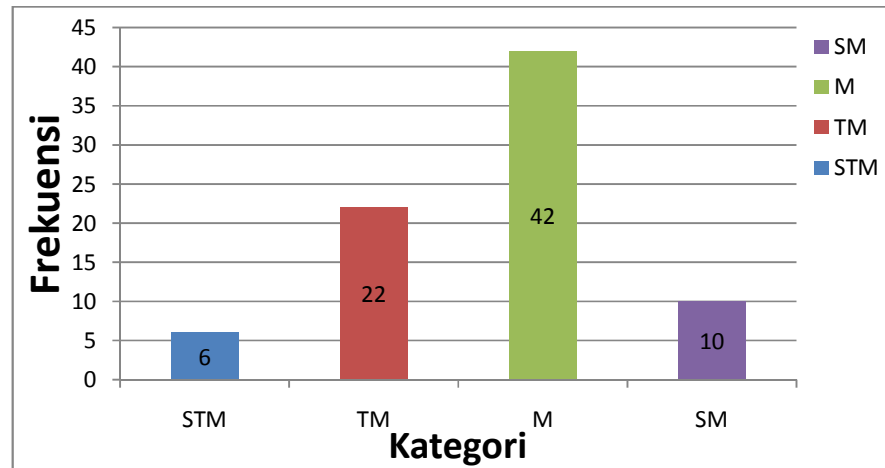
No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	6	7,5%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	22	27,5%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	42	52,5%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	10	12,5%
	Jumlah		80	100%

Keterangan: Distribusi frekuensi lihat Lampiran 11. Halaman 89

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok dari faktor harga adalah memuaskan dengan persentase 52,5%, tidak memuaskan 27,5%, sangat

memuaskan 12,5% dan sangat tidak memuaskan sebesar 7,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan menyatakan memuaskan dalam faktor harga sebesar 52,5%.

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



**Grafik 2. Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam renang Umbul Pongok dari Faktor Harga**

### 3. Kualitas Pelayanan

Analisis data menghasilkan skor minimum sebesar 1,70, skor maksimum 4,00, rerata sebesar 2,9 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,30. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

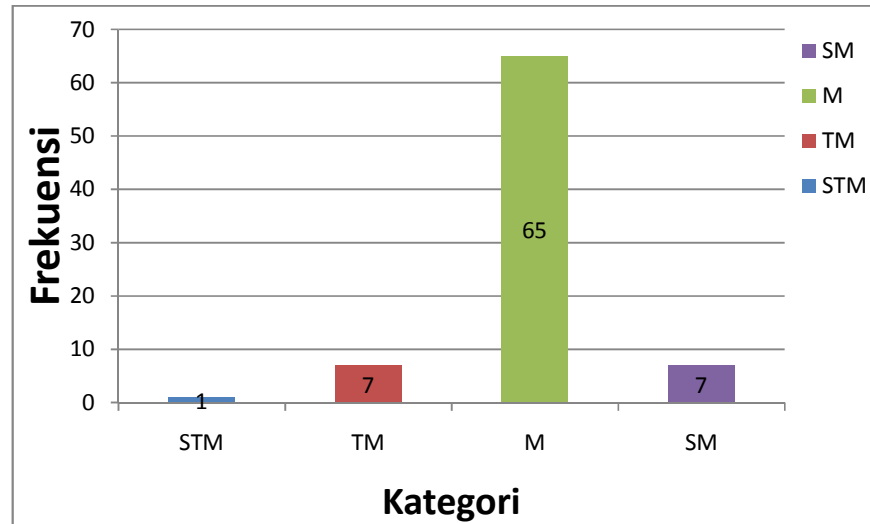
**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Pongkok dari Faktor Kualitas Pelayanan**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	1	1,25%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	7	8,75%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	65	81,25%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	7	8,75%
	Jumlah		80	100%

Keterangan: Distribusi frekuensi lihat Lampiran 11. Halaman 92

Dari tabel frekuensi diatas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Pongkok dari faktor kualitas pelayanan adalah memuaskan dengan persentase 81,25%, diikuti tidak memuaskan 8,75%, sangat memuaskan 8,75%, serta sangat tidak memuaskan sebesar 1,25%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan kolam renang Umbul Pongkok menyatakan faktor kualitas pelayanan masuk kategori memuaskan sebesar 81,25%.

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



**Grafik 3. Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam renang Umbul Ponggok dari Faktor Kualitas Pelayanan**

#### 4. Faktor Emosional

Analisis data menghasilkan skor minimum sebesar 1,30, skor maksimal sebesar 4,00, rerata sebesar 2,90, standar deviasi (SD) sebesar 0,50.

Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok dari Faktor Emosional**

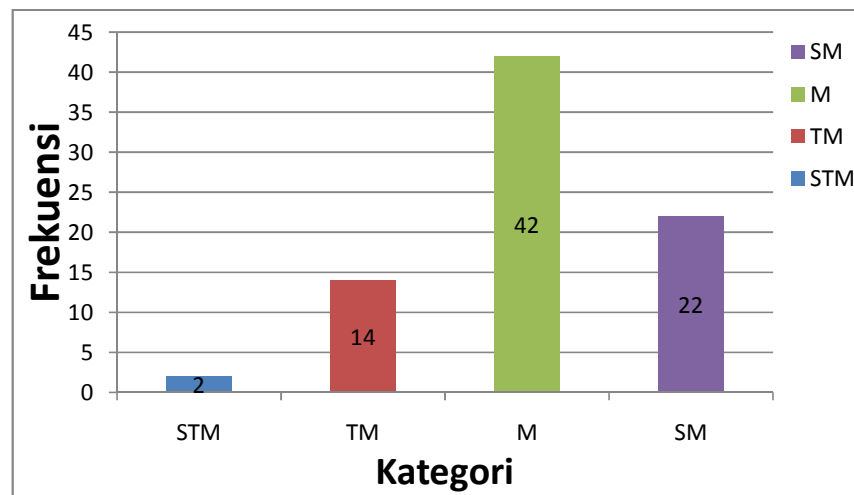
No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	2	2,5%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	14	17,5%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	42	52,5%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	22	27,5%
	Jumlah		80	100%

Keterangan: Distribusi frekuensi lihat Lampiran 11. Halaman 94

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar konsumen menyatakan bahwa pelayanan Kolam renang Umbul Ponggok dari faktor

emosional adalah memuaskan dengan persentase 52,5%, 27,5% menyatakan sangat memuaskan, 17,5% menyatakan tidak memuaskan, dan 2,5% menyatakan sangat tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongok dari faktor emosional adalah memuaskan sebesar 52,5%.

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



**Grafik 4. Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam renang Umbul Pongok dari Faktor Emosional**

#### 5. Kemudahan

Analisis data menghasilkan skor minimum sebesar 2,17, skor maksimum sebesar 4,00, rerata sebesar 3,07 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,41. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

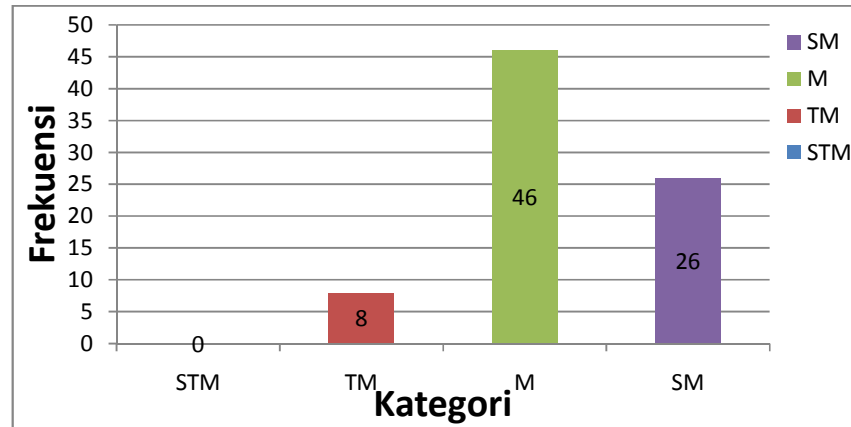
**Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Pongkok dari Faktor Kemudahan**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	8	10%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	46	57,5%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	26	32,5%
	Jumlah		80	100%

Keterangan: Distribusi frekuensi lihat Lampiran 11. Halaman 96

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Pongkok dari faktor kemudahan adalah memuaskan dengan persentase 57,5%, 32,5% menyatakan sangat memuaskan, 10% menyatakan tidak memuaskan dan 0% yang menyatakan sangat tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongkok dari faktor kemudahan adalah memuaskan sebesar 57,5%.

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



**Grafik 5. Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam renang Umbul Ponggok dari Faktor Kemudahan**

6. Keseluruhan

Berdasarkan analisis di atas, tampak bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada tiap faktor yang ada di kolam renang Umbul Ponggok berada pada kategori memuaskan dan sangat memuaskan. Secara keseluruhan, hasil analisis terhadap pelayanan kolam renang Umbul Ponggok menghasilkan skor minimum sebesar 2,13, skor maksimum sebesar 3,72, rerata sebesar 2,94 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,29. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

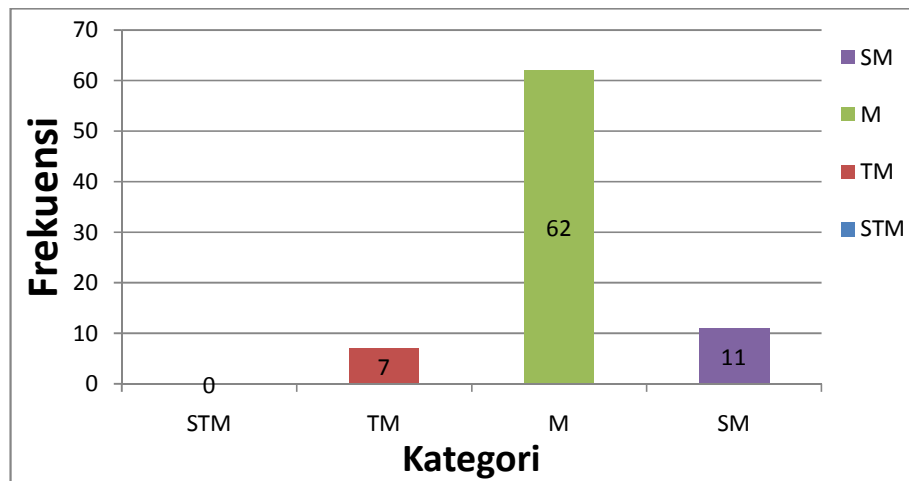
**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok secara Keseluruhan**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	7	8,75%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	62	77,5%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	11	13,75%
	Jumlah		80	100%

Keterangan: Distribusi frekuensi lihat Lampiran 11. Halaman 99

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar konsumen menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok adalah memuaskan dengan persentase 77,5%, diikuti sangat memuaskan sebesar 13,75%, tidak memuaskan sebesar 8,75%, dan tidak seorang pelanggan pun yang menyatakan sangat tidak memuaskan atau 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok secara keseluruhan adalah memuaskan.

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



**Grafik 6. Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam renang Umbul Ponggok secara Keseluruhan**

### C. Pembahasan

Dari hasil penelitian dapat didefinisikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok sebagian besar masuk kategori memuaskan. Faktor-faktor yang mendukung kesimpulan di atas dijelaskan sebagai berikut:

## 1. Kualitas Produk

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor kualitas produk sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 76,25%.

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*. (Handi Irawan, 2002: 37).

Hal ini disebabkan karena kolam renang Umbul Ponggok memiliki beberapa produk unggulan seperti jumlah kantin yang banyak terdapat di sekitar kolam renang, air yang bersih karena berasal dari mata air yang berada di dasar kolam renang, kondisi peralatan yang disewakan dalam keadaan baik sehingga pengunjung tidak akan merasa takut untuk memakainya. Hal tersebut membuat pengunjung kolam renang Umbul Ponggok merasa nyaman dan puas.

## 2. Harga

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor harga sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 52,5%.

Hal ini sesuai dengan teori Handi Irawan (2002: 38) untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen

harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industry ritel, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar.

Hasil ini disebabkan oleh kolam renang Umbul Pongkok memiliki harga yang terjangkau meskipun harga tiket masuk lebih tinggi dari pada kolam renang lain, namun kondisi ini diimbangi oleh pengelola kolam renang Umbul Pongkok dengan ukuran kolam renang yang luas, harga makanan dan minuman yang cukup terjangkau dan banyaknya pemandangan ikan air tawar yang ada di dalam kolam membuat pengunjung merasa puas. Oleh karena itu pelanggan tidak merasa kecewa, bahkan hasil penelitian ini pun menunjukkan pelanggan merasa puas.

### 3. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Pongkok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor kualitas pelayanan sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 81,25%.

Hal ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono (2006: 58) pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu: kecepatan, ketanggapan, keramahan, dan kenyamanan.

Ini disebabkan oleh terampilnya petugas kolam renang yang selalu bersiaga di tempatnya masing-masing seperti di loket masuk dan di tempat penyewaan peralatan renang. Dari segi pelayanan terhadap kebutuhan konsumen, kolam renang Umbul Pongkok juga mampu memenuhi kebutuhan

seperti menyediakan kolam renang khusus anak-anak dan penyewaan peralatan renang seperti kaca mata renang, pipa snorkel, kaki katak dan bahkan peralatan *diving* pun juga disediakan bagi penggemar *diving*.

#### 4. Faktor Emosional

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor emosional sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 52,5%.

Hal ini sesuai dengan teori Handi Irawan (2002: 39) kepuasan bukan hanya karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap produk tertentu. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

Ini disebabkan karena ukuran kolam renang yang sangat besar dan bersih sehingga pengunjung akan merasa bebas bermain air di kolam renang. Selain itu pengelola kolam renang Umbul Ponggok juga telah mempromosikan kolam renang tersebut menggunakan media sosial sehingga pengunjung dari daerah luar Klaten akan tertarik datang ke kolam renang ini menikmati *snorkeling* di air tawar tanpa harus ke pantai. Hal inilah yang membuat pelanggan merasa puas.

## 5. Kemudahan

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor kemudahan sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 57,5%.

Hal ini sesuai dengan teori Handi Irawan (2002: 39) Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Ini disebabkan karena sudah banyak petunjuk jalan menuju kolam renang Umbul Ponggok baik yang dari arah Solo maupun dari arah Yogyakarta sehingga para pelanggan tidak akan mengalami kesulitan untuk menemukan kolam renang ini, terlebih lagi kolam renang ini berada di tepi jalan alternatif menuju ke kota Klaten sehingga mudah untuk ditemukan.

Selain itu mudahnya menyewa peralatan renang juga menjadi nilai tambah bagi pengelola kolam renang karena para petugas dengan sigap melayani penyewaan peralatan renang. Oleh karena itu pelanggan merasa puas karena sangat mudah menuju lokasi kolam renang dan menyewa peralatan renang.

## 6. Keseluruhan

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 77,5%.

Hal ini disebabkan karena dari faktor kualitas produk, faktor harga, faktor kualitas pelayanan, faktor emosional dan faktor kemudahan kolam

renang Umbul Ponggok sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan pengunjung. Sehingga pelanggan merasa puas akan keberadaan kolam renang Umbul Ponggok.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil analisis data dan pembahasan disimpulkan bahwa sebagian besar kepuasan pelanggan di kolam renang Umbul Ponggok masuk kategori memuaskan. Secara rinci kepuasan pelanggan kolam renang umbul Ponggok yaitu: (1) kualitas produk masuk kategori memuaskan dengan persentase 76,25%, (2) harga masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, (3) kualitas pelayanan masuk kategori memuaskan dengan 81,25%, (4) faktor emosional masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, dan (5) kemudahan masuk kategori memuaskan dengan 57,5%.

#### **B. Implikasi Hasil penelitian**

Hasil penelitian ini berimplikasi praktis, yaitu:

1. Timbulnya kepercayaan dari hasil penelitian untuk memanfaatkan kolam renang Umbul Ponggok sebagai sarana olahraga dan rekreasi.
2. Meningkatnya kepercayaan masyarakat tentang pelayanan yang ada di kolam renang Umbul Ponggok.

#### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan selama penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti tidak memperhitungkan lama pelanggan yang memanfaatkan jasa kolam renang Umbul Ponggok, padahal besar kemungkinan kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh lama atau tidaknya pelanggan dalam memanfaatkan pelayanan.

2. Peneliti hanya menggunakan angket dalam pengambilan data, padahal untuk meneliti perilaku seseorang juga perlu melalui *cross check* ke lapangan.
3. Penelitian ini menggunakan angket, tidak menutup kemungkinan bahwa para responden dalam mengisi angket tidak sungguh-sungguh karena masih berada di dalam lingkungan kolam renang dengan kondisi badan yang basah setelah renang.
4. Peneliti menunggu responden saat mengisi angket sehingga responden merasa kurang leluasa dalam mengisinya.
5. Pada faktor kualitas produk seperti kantin dan toko pakaian belum dijadikan indikator instrumen penelitian, karena pada dasarnya kantin dan toko pakaian erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongkok.

#### **D. Saran**

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

1. Kolam renang Umbul Pongkok perlu terus mempertahankan kualitas pelayanannya.
2. Bagi pelanggan kolam renang Umbul Pongkok hendaknya mau menyampaikan keluhan atau kekurangan yang dirasakan agar pihak pengelola dapat mengoreksi dan melakukan introspeksi dengan pelayanan yang selama ini telah diberikan.

3. Untuk pengelola kolam renang hendaknya menyediakan kotak saran untuk memfasilitasi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran.
4. Untuk penelitian selanjutnya, hendaknya sampel penelitian yang digunakan lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2000). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Asrida Noor Eka Puspitasari. (2008). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan Kolam Renang Galuh*. Skripsi. Yogyakarta : FIK UNY.
- Basu Swasta. (1999). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: BPPE
- \_\_\_\_\_. (1990). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Basu Swasta Dharmmesra & T. Hani Handoko. (2000). *Manajemen Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Danang Sunyoto. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- 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). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hotman Simbolon, (2009). *Statistika*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- 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 & Garry Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Armstrong. (1997). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Rambat Lupioadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salema Empat

Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:

Salemba Empat

Soehardi Sigit. (1999). *Pengantar Metodologi Sosial-Bisnis-Manajemen*.  
Yogyakarta: Lukman Offset

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

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. Pengesahan Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
JURUSAN PENDIDIKAN OLAH RAGA  
Alamat : Jl. Colombo/No. 1, Yogyakarta Telp. 513092, 586168 Psw. 282

Nomor : 235/POR/XI/2015  
Lamp. : 1 bendel  
Hal : Pembimbing Proposal TAS

6 November 2015

Kepada : Yth. Drs. Sismadiyanto, M.Pd.  
Universitas Negeri Yogyakarta

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

Nama : ARGY SURYO PAMUNGKAS  
NIM : 12601244057  
Judul Skripsi : UPAYA MENINGKATKAN KETERAMPILAN RENANG GAYA CRAWL MENGGUNAKAN MEDIA JERIGEN PLASTIK PADA SISWA KELAS XII SMA NEGERI 3 KLATEN .

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

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan POR,

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



## Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541

Nomor : 023/UN.34.16/PP/2016. 14 Januari 2016.  
Lamp : 1 Eks.  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian.

Yth : Ka. Bappeda Kab. Klaten  
Jl. Pemuda No. 140 Klaten, Jawa Tengah.

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 : Argi Suryo Pamungkas.  
NIM : 12601244057.  
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR).

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : Januari s.d Februari 2016.  
Tempat/obyek : Kolam Renang Umbul Pongkok, Klaten.  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Umbul Pongkok Kabupaten Klaten.

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

Dekan,

Wawan S. Suherman, M.Ed.  
1988121001

Tembusan :

1. Pengelola Kolam Renang Umbul Pongkok, Klaten.
2. Kaprodi PJKR.
3. Pembimbing TAS.
4. Mahasiswa ybs.



**PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**  
**(BAPPEDA)**

Jl. Pemuda No. 294 Gedung Pemda II Lt. 2 Telp. (0272)321046 Psw 314-318 Faks 328730  
KLATEN 57424

Nomor : 072/371/09  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian

Klaten, 15 Januari 2016  
Kepada Yth.  
Pengelola Kolam Renang Umbul Pongkok, Klaten  
Di -

**KLATEN**

Menunjuk Surat dari Dekan Fak. Ilmu Keolahragaan UNY Nomor : 023/UN.34.16/PP/2016 Tanggal : 14 Januari 2016 Perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan hormat kami beritahukan bahwa di Instansi/Wilayah yang Saudara pimpin akan dilaksanakan Penelitian oleh :

Nama : Argi Suryo Pamungkas  
Alamat : Jln. Kolombo No. 1 Yogyakarta  
Pekerjaan : Mahasiswa UNY  
Penanggungjawab : Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed  
Judul/Topik : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Umbul Pongkok Kabupaten Klaten  
Jangka Waktu : 3 Bl (15 Januari s/d 15 April 2016)  
Catatan : Menyerahkan Hasil Penelitian Berupa **Hard Copy** Dan **Soft Copy** Ke Bidang PEPP/ Litbang BAPPEDA Kabupaten Klaten

Demikian atas kerjasama yang baik selama ini kami ucapkan terima kasih

An. BUPATI KLATEN  
Kepala BAPPEDA  
Dan Kepala Bidang PEPP



- Tembusan disampaikan Kepada Yth :
1. Ka. Kantor Kesbangpol Kab. Klaten
  2. Ka. Disbudparpora Kab. Klaten
  3. Dekan Fak. Ilmu Keolahragaan UNY
  4. Yang Bersangkutan
  5. Arsip

### Lampiran 3. Permohonan Expert Judgement

#### PERMOHONAN DAN PERNYATAAN JUDGEMENT

Hal : Surat Permohonan menjadi Expert Judgement

Lamp : Angket Penelitian

Kepada

Yth. Komarudin M. A.

Di tempat

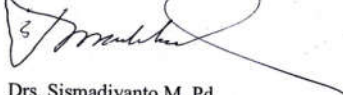
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Umbul Pongok Kabupaten Klaten”**, maka dengan ini saya memohon Bapak untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrumen penelitian sebagai validator ahli. Masukan tersebut sangat membantu tingkat kepercayaan hasil penelitian yang saya lakukan.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, besar harapan saya agar Bapak berkenan dengan permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Drs. Sismadiyanto M. Pd.

NIP. 195904161987021002

Yogyakarta, 5 Januari 2016

Hormat saya,

Mahasiswa



Argi Suryo Pamungkas

NIM. 12601244057

## Lampiran 4. Pernyataan Expert Judgement

### SURAT KETERANGAN

### *EXPERT JUDGEMENT*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Komarudin, M. A.

NIP : 19740928 2003121 002

Menerangkan bahwa instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi saudara :

Nama : Argi Suryo Pamungkas

NIM : 12601244057

Jurusan/Prodi : POR/PJKR

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan  
Fasilitas Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten  
Klaten

Telah memenuhi syarat sebagai instrumen penelitian guna pengambilan data.

Yogyakarta, Januari 2016  
Mengetahui,  
Dosen Ahli



Komarudin, M. A.  
NIP. 19740928 2003121 002

**SURAT KETERANGAN**

***EXPERT JUDGEMENT***

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Sismadiyanto M. Pd.

NIP : 195904161987021002

Menerangkan bahwa instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi saudara :

Nama : Argi Suryo Pamungkas

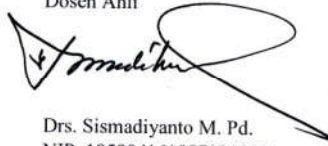
NIM : 12601244057

Jurusan/Prodi : POR/PJKR

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan  
Fasilitas Kolam Renang Umbul Pongkok Kabupaten  
Klaten

Telah memenuhi syarat sebagai instrumen penelitian guna pengambilan data.

Yogyakarta, Januari 2016  
Mengetahui,  
Dosen Ahli



Drs. Sismadiyanto M. Pd.  
NIP. 195904161987021002

## Lampiran 5. Pernyataan Penelitian Pengelola Kolam Renang

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, pengelola kolam renang Umbul Pongok Kabupaten Klaten menerangkan bahwa :


Nama : Argi Suryo Pamungkas  
NIM : 12601244057  
Jurusan/Fakultas : Pendidikan Olahraga/Ilmu Keolahragaan  
Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

Yang tersebut diatas benar-benar telah melaksanakan penelitian guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi mulai tanggal 18 Januari 2016 – 2 Februari 2016 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Umbul Pongok Kabupaten Klaten”.

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Klaten, 3 Februari 2016

Pengelola Kolam Renang Umbul Pongok,

  
Sentot Edi Nugroho

## Lampiran 6. Angket Uji Coba Penelitian

### ANGKET UJI COBA PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Sdr. Pengunjung Kolam Renang Umbul Ponggok

Di tempat

Dengan hormat,

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir saya yang mengambil judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten”, maka saya mohon waktu beberapa saat untuk berkenan mengisi kuesioner yang saya ajukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang diperoleh pengunjung kolam renang Umbul Ponggok. Besar harapan saya, Bapak/ Ibu/ Sdr. dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada.

Atas waktu dan kesediaan untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2016

Peneliti,

Argi Suryo Pamungkas

NIM. 12601244057

## Angket Uji Coba Penelitian

### TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG UMBUL PONGGOK KABUPATEN KLATEN

#### A. Identitas Responden

Nama :  
Jenis kelamin :  
Pekerjaan :

#### B. Petunjuk pengisian :

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda check list (  $\checkmark$  ) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang telah disediakan.

**SM** : jika **Sangat Memuaskan**

**M** : jika **Memuaskan**

**TM** : jika **Tidak Memuaskan**

**STM** : jika **Sangat Tidak Memuaskan**

Contoh :

Pernyataan	SM	M	TM	STM
Kondisi kebersihan halaman kolam renang		$\checkmark$		

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
<b>A.</b>	<b>Kualitas Produk</b>				
1.	Kebersihan yang tercipta di sekitar kolam renang.				
2.	Kebersihan air di kolam renang.				
3.	Kondisi peralatan renang yang disewakan.				
4.	Jumlah peralatan renang yang disewakan.				
5.	Jumlah kantin/warung yang tersedia di area kolam renang.				
6.	Kebersihan kamar mandi.				
7.	Kelancaran air yang digunakan untuk bilas				
8.	Jumlah kamar mandi yang disediakan				
<b>B.</b>	<b>Harga</b>				
9.	Biaya masuk yang ditawarkan				
10.	Biaya parkir yang ditawarkan				
11.	Biaya yang ditawarkan untuk menyewa peralatan renang				
12.	Potongan harga bagi rombongan				
13.	Harga makanan dan minuman di area kolam				
<b>C.</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>				
14.	Kesopanan petugas dalam berkomunikasi				
15.	Kesantunan petugas dalam berperilaku				
16.	Perlakuan petugas kepada pengunjung yang satu dengan pengunjung yang lain.				
17.	Ketepatan waktu buka dan tutup kolam				
18.	Kecepatan petugas dalam melayani pembelian tiket masuk				

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
19.	Kecepatan petugas dalam melayani penyewaan peralatan renang				
20.	Kesigapan petugas dalam melakukan tindakan apabila terjadi kecelakaan di kolam renang				
21.	Keamanan barang bawaan di kolam renang.				
22.	Keamanan kendaraan di tempat parkir.				
23.	Kenyamanan dalam menggunakan fasilitas kolam renang.				
24.	Tanggapan pengelola terhadap kritik dan saran dari pengunjung.				
25.	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung.				
26.	Tanggapan pengelola terhadap kesulitan dari pengunjung.				
<b>D.</b>	<b>Faktor Emosional</b>				
27.	Iklan yang ditawarkan kolam renang lewat media massa.				
28.	Hiburan musik yang diberikan untuk para pengunjung.				
29.	Luas kolam renang untuk dewasa				
30.	Luas kolam renang untuk anak-anak				
31.	Luas lahan untuk parkir kendaraan.				
<b>E.</b>	<b>Kemudahan</b>				
32.	Jarak kolam renang dengan kantin				
33.	Jarak kolam renang dengan penduduk				
34.	Jarak kolam renang dengan jalan raya.				

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SM</b>	<b>M</b>	<b>TM</b>	<b>STM</b>
35.	Kemudahan menuju kolam renang				
36.	Kondisi jalan menuju kolam renang.				
37.	Kemudahan dalam menyewa peralatan renang				
38.	Kemudahan berkonsultasi kepada petugas.				

## Lampiran 7. Uji Validitas

No.	Faktor	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1.	Pernyataan 1	0,343	0,361	Tidak valid
2	Pernyataan 2	0,565	0,361	Valid
3	Pernyataan 3	0,512	0,361	Valid
4	Pernyataan 4	0,323	0,361	Tidak valid
5	Pernyataan 5	0,373	0,361	Valid
6	Pernyataan 6	0,498	0,361	Valid
7	Pernyataan 7	0,449	0,361	Valid
8	Pernyataan 8	0,449	0,361	Valid
9	Pernyataan 9	0,636	0,361	Valid
10	Pernyataan 10	0,623	0,361	Valid
11	Pernyataan 11	0,600	0,361	Valid
12	Pernyataan 12	0,318	0,361	Tidak valid
13	Pernyataan 13	0,551	0,361	Valid
14	Pernyataan 14	0,641	0,361	Valid
15	Pernyataan 15	0,536	0,361	Valid
16	Pernyataan 16	0,586	0,361	Valid
17	Pernyataan 17	0,293	0,361	Tidak valid
18	Pernyataan 18	0,549	0,361	Valid
19	Pernyataan 19	0,373	0,361	Valid
20	Pernyataan 20	0,207	0,361	Tidak valid
21	Pernyataan 21	0,685	0,361	Valid
22	Pernyataan 22	0,029	0,361	Tidak valid
23	Pernyataan 23	0,660	0,361	Valid
24	Pernyataan 24	0,546	0,361	Valid
25	Pernyataan 25	0,682	0,361	Valid
26	Pernyataan 26	0,543	0,361	Valid
27	Pernyataan 27	0,456	0,361	Valid
28	Pernyataan 28	0,502	0,361	Valid
29	Pernyataan 29	0,540	0,361	Valid
30	Pernyataan 30	0,341	0,361	Tidak valid
31	Pernyataan 31	0,065	0,361	Tidak valid
32	Pernyataan 32	0,545	0,361	Valid
33	Pernyataan 33	0,429	0,361	Valid

34	Pernyataan 34	0,460	0,361	Valid
35	Pernyataan 35	0,423	0,361	Valid
36	Pernyataan 36	0,347	0,361	Tidak valid
37	Pernyataan 37	0,461	0,361	Valid
38	Pernyataan 38	0,595	0,361	Valid

## Lampiran 8. Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	29

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan_2	81.33	88.644	.511	.907
Pernyataan_3	81.93	87.651	.449	.909
Pernyataan_5	81.23	91.013	.357	.910
Pernyataan_6	81.90	88.369	.474	.908
Pernyataan_7	81.70	88.769	.432	.909
Pernyataan_8	81.70	88.631	.443	.909
Pernyataan_9	81.67	86.161	.574	.906
Pernyataan_10	81.63	86.861	.584	.906
Pernyataan_11	81.93	85.168	.559	.907
Pernyataan_13	81.97	88.102	.481	.908
Pernyataan_14	81.53	87.982	.649	.906
Pernyataan_15	81.53	89.637	.558	.907
Pernyataan_16	81.60	88.662	.572	.907
Pernyataan_18	81.60	87.490	.509	.907
Pernyataan_19	81.63	89.689	.352	.910
Pernyataan_21	81.77	85.220	.640	.905
Pernyataan_23	81.63	88.723	.610	.906
Pernyataan_24	81.77	89.771	.527	.908
Pernyataan_25	81.87	87.085	.658	.905
Pernyataan_26	81.87	89.292	.511	.908
Pernyataan_27	81.87	89.430	.330	.911
Pernyataan_28	82.47	89.361	.407	.909
Pernyataan_29	81.60	88.179	.455	.908

Pernyataan_32	81.37	89.620	.495	.908
Pernyataan_33	81.50	90.672	.347	.910
Pernyataan_34	81.63	88.930	.414	.909
Pernyataan_35	81.50	88.810	.429	.909
Pernyataan_37	81.40	90.110	.462	.908
Pernyataan_38	81.67	87.402	.567	.906

## Lampiran 9. Angket Penelitian

### ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Sdr. Pengunjung Kolam Renang Umbul Ponggok

Di tempat

Dengan hormat,

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir saya yang mengambil judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten”, maka saya mohon waktu beberapa saat untuk berkenan mengisi kuesioner yang saya ajukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang diperoleh pengunjung kolam renang Umbul Ponggok. Besar harapan saya, Bapak/ Ibu/ Sdr. dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada.

Atas waktu dan kesediaan untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2016

Peneliti,

Argi Suryo Pamungkas

NIM. 12601244057

## Angket Penelitian

### TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KOLAM RENANG UMBUL PONGGOK KABUPATEN KLATEN

#### B. Identitas Responden

Nama :  
Jenis kelamin :  
Pekerjaan :

#### D. Petunjuk pengisian :

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
- Beri tanda check list (  $\checkmark$  ) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang telah disediakan.

**SM** : jika **Sangat Memuaskan**

**M** : jika **Memuaskan**

**TM** : jika **Tidak Memuaskan**

**STM** : jika **Sangat Tidak Memuaskan**

Contoh :

Pernyataan	SM	M	TM	STM
Kondisi kebersihan halaman kolam renang		$\checkmark$		

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
<b>A.</b>	<b>Kualitas Produk</b>				
1.	Kebersihan air di kolam renang.				
2.	Kondisi peralatan renang yang disewakan.				
3.	Jumlah kantin/warung yang tersedia di area kolam renang.				
4.	Kebersihan kamar mandi.				
5.	Kelancaran air yang digunakan untuk bilas				
6.	Jumlah kamar mandi yang disediakan				
<b>B.</b>	<b>Harga</b>				
7.	Biaya masuk yang ditawarkan				
8.	Biaya parkir yang ditawarkan				
9.	Biaya yang ditawarkan untuk menyewa peralatan renang				
10.	Harga makanan dan minuman di area kolam				
<b>C.</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>				
11.	Kesopanan petugas dalam berkomunikasi				
12.	Kesantunan petugas dalam berperilaku				
13.	Perlakuan petugas kepada pengunjung yang satu dengan pengunjung yang lain.				
14.	Kecepatan petugas dalam melayani pembelian tiket masuk				
15.	Kecepatan petugas dalam melayani penyewaan peralatan renang				
16.	Keamanan barang bawaan di kolam renang.				
17.	Kenyamanan dalam menggunakan fasilitas kolam renang.				

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
18.	Tanggapan pengelola terhadap kritik dan saran dari pengunjung.				
19.	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung.				
20.	Tanggapan pengelola terhadap kesulitan dari pengunjung.				
<b>D.</b>	<b>Faktor Emosional</b>				
21.	Iklan yang ditawarkan kolam renang lewat media massa.				
22.	Hiburan musik yang diberikan untuk para pengunjung.				
23.	Luas kolam renang untuk dewasa				
<b>E.</b>	<b>Kemudahan</b>				
24.	Jarak kolam renang dengan kantin				
25.	Jarak kolam renang dengan penduduk				
26.	Jarak kolam renang dengan jalan raya.				
27.	Kemudahan menuju kolam renang				
28.	Kemudahan dalam menyewa peralatan renang				
29.	Kemudahan berkonsultasi kepada petugas.				

### Lampiran 10. Data Penelitian

No.	Nama	Kualitas Produk															Harga										Kualitas Pelayanan									Faktor Emosional									Kemudahan									Jumlah
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29																								
1	Tham Santos	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	1	4	4	4	2	4	4	1	84																
2	Raka Prayoga P.	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	80																	
3	Athanza Maranting	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	1	1	3	3	74																	
4	Aus Fadiah	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	85																	
5	Andas N. C.	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53																		
6	Syalul Ramadhan	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	54																		
7	Andi Arifudin	3	3	3	2	2	2	1	1	1	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	68																		
8	Agus Anzi C.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50																		
9	Hairan Aji Bayu	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86																		
10	Berni Adha Pratama	4	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3	2	2	79																			
11	Ragus Ihsan P.	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53																		
12	Widya Nurdiana	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	55																		
13	Raka Abdul Hafizh	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88																		
14	Okavian	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	97																		
15	Riswan	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	51																		
16	Aref Budi P.	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88																		
17	Munidar Bujari	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	88																		
18	Wendi Budi Ujoro	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	96																		
19	Danu Anagar K	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100																		
20	Eka Supriana	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	78																			
21	Ira Putri F.	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54																		







## Lampiran 11. Distribusi Frekuensi

### Kualitas Produk

No.	Nama	Kualitas Produk						rerata	Klasifikasi
		P1	P2	P3	P4	P5	P6		
1	Ilham Santosa	4	4	3	2	2	3	3	memuaskan
2	Raka Prayoga P.	4	2	3	3	3	4	3.17	memuaskan
3	Afrianza Marantino	3	3	3	3	3	2	2.83	memuaskan
4	Aris Fadillah	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
5	Andrias N. C.	3	3	3	4	3	2	3	memuaskan
6	Syahrul Ramadhan	3	3	4	4	4	3	3.5	sangat memuaskan
7	Andi Arifudin	3	3	3	2	2	2	2.5	tidak memuaskan
8	Agus Andri C.	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
9	Harlian Aji Bayu	4	3	3	3	3	3	3.17	memuaskan
10	Bima Aditia Pratama	4	2	3	3	3	3	3	memuaskan
11	Bagas Ikhsan P.	3	3	4	3	4	2	3.33	sangat memuaskan
12	Widya Nurdiana	4	3	4	3	3	4	3.5	sangat memuaskan
13	Raka Abdul Hafizh	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
14	Oktaviani	3	2	3	3	3	3	2.83	memuaskan
15	Riswan	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
16	Arief Budi P.	4	3	3	3	3	2	3	memuaskan
17	Munadjat Bustami	3	3	2	3	3	3	2.83	memuaskan
18	Wendi Budi Utomo	3	2	3	3	3	3	2.83	memuaskan
19	Danu Anggar K.	3	3	3	4	4	3	3.17	memuaskan
20	Eka Supriatna	4	3	3	3	3	2	3	memuaskan
21	Ima Putri F.	3	3	3	3	3	4	3.17	memuaskan
22	Anita Kusuma	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
23	Maya Putri S.	4	3	4	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
24	Fauzi Z.	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
25	Zanuar Abdul	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
26	Fariz Anshori	4	3	4	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
27	Muhammad Rais A.	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
28	Muhammad Aris	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
29	Fahrudin Kusuma	4	3	4	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
30	Ali Mahfud	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
31	Putri	3	3	3	2	3	3	2.83	memuaskan
32	Budi Kusuma	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
33	Andri S.	3	3	3	2	3	3	2.83	memuaskan
34	Bayu Setiaji	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
35	Nur Muhammad A.	3	3	2	3	3	3	2.83	memuaskan

36	Diky Priambodo	3	3	3	3	3	2	2.83	memuaskan
37	Arif Rohmat S.	3	3	4	3	3	2	3.33	memuaskan
38	Agung Wicaksono	2	3	3	3	4	2	2.83	memuaskan
39	Devan Septiano	2	3	4	3	3	3	3	memuaskan
40	Yuli C.	3	3	3	4	4	3	3.33	sangat memuaskan
41	Ramadhon B. S.	4	3	4	4	3	3	3.5	sangat memuaskan
42	Wahyudi	3	2	3	3	3	2	2.67	memuaskan
43	Zaenal Abidin	3	3	2	2	3	2	2.5	tidak memuaskan
44	Revani Raiya Putri	3	3	2	2	3	2	2.5	tidak memuaskan
45	Senopati Kusuma A.	3	3	3	4	3	4	3.33	sangat memuaskan
46	Sekar Putri	4	3	4	3	2	2	3	memuaskan
47	Dika F.	3	3	4	3	3	2	3	memuaskan
48	Doni Permana	3	3	4	3	3	2	3	memuaskan
49	Indah Dewi P.	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
50	Yeremias Remon	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
51	Meido Putra M.	3	2	2	2	2	1	2	tidak memuaskan
52	Wahyudi	3	2	3	3	3	1	2.5	tidak memuaskan
53	Dandy Aditya	3	2	3	3	3	2	2.67	memuaskan
54	Zaki M.	4	3	3	3	3	3	3.17	memuaskan
55	Aris Suprihanto	4	3	3	2	3	2	2.83	memuaskan
56	Bezitaksa A. A.	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
57	Abdir Ghozali	3	3	3	2	3	3	2.83	memuaskan
58	Dwi Bagus P.	3	3	4	2	3	2	2.83	memuaskan
59	Irzan Tri Prangga	4	3	4	3	3	4	3.5	sangat memuaskan
60	Fauzan Abdul	4	4	3	4	4	4	3.83	sangat memuaskan
61	Fajar Shidiq	3	2	3	3	3	2	2.67	memuaskan
62	Asep Prianto	3	3	3	3	2	2	2.67	memuaskan
63	Fadhly Triwardana	3	3	3	3	4	3	3.17	memuaskan
64	Anggis Fatoni	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
65	Fadhlan Fakhrol I.	3	2	3	2	2	2	2	tidak memuaskan
66	Deny	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
67	Daniel Alex	3	2	3	2	3	3	2.67	memuaskan
68	Hasto D.	2	3	4	2	3	3	2.83	memuaskan
69	Denny Y. A.	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
70	Rio	3	4	4	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
71	Didik Nugroho	3	3	4	3	3	2	3	memuaskan
72	Rahma Fitria	3	3	4	3	3	3	3.17	memuaskan
73	Bisaraji	3	3	3	3	3	2	2.83	memuaskan
74	Yoseptian T. C.	3	3	3	3	2	3	2.83	memuaskan
75	Dwigi Candra	3	3	2	2	3	3	2.67	memuaskan
76	Afifah Hidayati	3	2	3	3	3	3	2.83	memuaskan

77	Alifatun Nisaa	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
78	Inne Milladunka R.	3	2	3	3	2	2	2.5	tidak memuaskan
79	Dwi Rahmawati	3	2	3	3	3	2	2.67	memuaskan
80	Sebastian Andika A.	4	2	3	3	3	3	3	Memuaskan

keterangan	
sangat tidak memuaskan	0
tidak memuaskan	7
memuaskan	61
sangat memuaskan	12

max	3.8
min	2
rerata	3
SD	0.3

### Harga

No.	Nama	Harga				Rerata	Klasifikasi
		P7	P8	P9	P10		
1	Ilham Santosa	3	3	3	2	2.5	tidak memuaskan
2	Raka Prayoga P.	3	3	2	2	2.5	tidak memuaskan
3	Afrianza Marantino	3	3	2	3	2.75	memuaskan
4	Aris Fadillah	4	3	3	3	3.25	memuaskan
5	Andrias N. C.	3	3	3	3	3	memuaskan
6	Syahrul Ramadhan	2	2	4	3	2.75	memuaskan
7	Andi Arifudin	1	1	1	4	1.75	sangat tidak memuaskan
8	Agus Andri C.	4	3	3	3	3.25	memuaskan
9	Harlian Aji Bayu	3	3	3	3	3	memuaskan
10	Bima Aditia Pratama	4	4	1	3	3	memuaskan
11	Bagas Ikhsan P.	3	3	3	3	3	memuaskan
12	Widya Nurdiana	3	3	3	3	3	memuaskan
13	Raka Abdul Hafizh	3	3	3	3	3	memuaskan
14	Oktaviani	4	3	3	3	3.25	memuaskan
15	Riswan	4	3	4	3	3.5	sangat memuaskan
16	Arief Budi P.	4	4	3	3	3.5	sangat memuaskan
17	Munadjat Bustami	4	4	3	3	3.5	sangat memuaskan
18	Wendi Budi Utomo	3	4	3	3	3.25	memuaskan
19	Danu Anggar K.	3	3	4	4	3.5	sangat memuaskan
20	Eka Supriatna	3	3	3	3	3	memuaskan

21	Ima Putri F.	3	3	4	3	3.25	memuaskan
22	Anita Kusuma	3	3	3	4	3.25	memuaskan
23	Maya Putri S.	3	3	2	3	2.75	memuaskan
24	Fauzi Z.	3	3	3	3	3	memuaskan
25	Zanuar Abdul	2	3	3	3	2.75	memuaskan
26	Fariz Anshori	3	3	3	4	3.25	memuaskan
27	Muhammad Rais A.	3	3	3	3	3	memuaskan
28	Muhammad Aris	2	3	3	3	2.75	memuaskan
29	Fahrudin Kusuma	3	3	3	4	3.25	memuaskan
30	Ali Mahfud	3	3	2	3	2.75	memuaskan
31	Putri	3	3	3	3	3	memuaskan
32	Budi Kusuma	3	3	3	3	3	memuaskan
33	Andri S.	3	2	2	3	2.5	tidak memuaskan
34	Bayu Setiaji	2	2	2	4	2.5	tidak memuaskan
35	Nur Muhammad A.	3	3	3	3	3	memuaskan
36	Diky Priambodo	2	2	2	2	2	tidak memuaskan
37	Arif Rohmat S.	3	3	2	3	2.75	memuaskan
38	Agung Wicaksono	4	3	3	3	3.25	memuaskan
39	Devan Septiano	3	3	3	3	3	memuaskan
40	Yuli C.	3	3	3	2	2.75	memuaskan
41	Ramadhon B. S.	4	4	3	3	3.5	sangat memuaskan
42	Wahyudi	2	3	2	3	2.5	tidak memuaskan
43	Zaenal Abidin	3	3	3	3	3	memuaskan
44	Revani Raiya Putri	3	3	3	3	3	memuaskan
45	Senopati Kusuma A.	3	4	4	4	3.75	sangat memuaskan
46	Sekar Putri	2	3	2	4	2.75	memuaskan
47	Dika F.	2	3	2	3	2.5	tidak memuaskan
48	Doni Permana	3	3	2	2	2.5	tidak memuaskan
49	Indah Dewi P.	2	3	3	3	2.75	memuaskan
50	Yeremias Remon	3	3	2	2	2.5	tidak memuaskan
51	Meido Putra M.	2	2	2	1	1.75	sangat tidak memuaskan
52	Wahyudi	2	2	1	2	1.75	sangat tidak memuaskan
53	Dandy Aditya	2	2	1	2	1.75	sangat tidak memuaskan
54	Zaki M.	4	4	3	3	3.5	sangat memuaskan
55	Aris Suprihanto	3	2	2	3	2.5	tidak memuaskan
56	Bezitaksa A. A.	3	2	2	3	2.5	tidak memuaskan
57	Abdir Ghozali	3	2	3	2	2.5	tidak memuaskan
58	Dwi Bagus P.	3	3	4	3	3.25	memuaskan
59	Irzan Tri Prangga	4	4	4	3	3.75	sangat memuaskan
60	Fauzan Abdul	4	3	4	3	3.5	sangat memuaskan
61	Fajar Shidiq	3	2	2	3	2.5	tidak memuaskan

62	Asep Prianto	3	3	3	3	3	memuaskan
63	Fadhly Triwardana	3	2	2	2	2.25	tidak memuaskan
64	Anggis Fatoni	3	2	3	2	2.5	tidak memuaskan
65	Fadhlan Fakhrol I.	3	1	1	1	1.5	sangat tidak memuaskan
66	Deny	3	3	3	3	3	memuaskan
67	Daniel Alex	2	2	1	3	2	tidak memuaskan
68	Hasto D.	3	1	2	4	2.25	tidak memuaskan
69	Denny Y. A.	4	4	3	4	3.75	sangat memuaskan
70	Rio	3	3	3	4	3.25	memuaskan
71	Didik Nugroho	2	3	2	2	2.25	tidak memuaskan
72	Rahma Fitria	3	3	3	2	2.75	memuaskan
73	Bisaraji	3	3	3	3	3	memuaskan
74	Yoseptian T. C.	3	2	3	2	2.5	tidak memuaskan
75	Dwigi Candra	2	2	2	3	2.25	tidak memuaskan
76	Afifah Hidayati	3	3	3	3	3	memuaskan
77	Alifatun Nisaa	3	3	3	3	3	memuaskan
78	Inne Milladunka R.	2	2	2	2	2	tidak memuaskan
79	Dwi Rahmawati	1	2	2	1	1.5	sangat tidak memuaskan
80	Sebastian Andika A.	3	2	3	2	2.5	tidak memuaskan

keterangan	
sangat tidak memuaskan	6
tidak memuaskan	22
memuaskan	42
sangat memuaskan	10

Max	3.8
Min	1.5
Rerata	2.8
SD	0.5

## Kualitas Pelayanan

No.	Nama	Kualitas Pelayanan										Rerata	Klasifikasi
		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
1	Ilham Santosa	2	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2.9	memuaskan
2	Raka Prayoga P.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.1	memuaskan
3	Afrianza Marantino	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2.7	memuaskan
4	Aris Fadillah	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2.9	memuaskan
5	Andrias N. C.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.2	memuaskan
6	Syahrul Ramadhan	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	memuaskan
7	Andi Arifudin	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2.6	memuaskan
8	Agus Andri C.	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.1	memuaskan
9	Harlian Aji Bayu	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.1	memuaskan
10	Bima Aditia Pratama	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.8	memuaskan
11	Bagas Ikhsan P.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.3	sangat memuaskan
12	Widya Nurdiana	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3.5	sangat memuaskan
13	Raka Abdul Hafizh	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
14	Oktaviani	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
15	Riswan	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2.8	memuaskan
16	Arief Budi P.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
17	Munadjat Bustami	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
18	Wendi Budi Utomo	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3.6	sangat memuaskan
19	Danu Anggar K.	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3.5	sangat memuaskan
20	Eka Supriatna	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2.5	tidak memuaskan
21	Ima Putri F.	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.2	memuaskan
22	Anita Kusuma	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3.1	memuaskan
23	Maya Putri S.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3.2	memuaskan
24	Fauzi Z.	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	2.9	memuaskan
25	Zanuar Abdul	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.8	memuaskan
26	Fariz Anshori	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.1	memuaskan
27	Muhammad Rais A.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
28	Muhammad Aris	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.1	memuaskan
29	Fahrudin Kusuma	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	memuaskan
30	Ali Mahfud	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3.1	memuaskan
31	Putri	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	memuaskan
32	Budi Kusuma	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2.4	tidak memuaskan
33	Andri S.	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2.9	memuaskan
34	Bayu Setiaji	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.1	memuaskan
35	Nur Muhammad A.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.1	memuaskan
36	Diky Priambodo	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2.8	memuaskan
37	Arif Rohmat S.	2	3	4	4	3	1	3	3	4	2	2.8	memuaskan
38	Agung Wicaksono	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2.8	memuaskan



80	Sebastian Andika A.	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1.7	sangat tidak memuaskan
----	---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	------------------------

keterangan	
sangat tidak memuaskan	1
tidak memuaskan	7
memuaskan	65
sangat memuaskan	7

Max	4
Min	1.7
Rerata	2.91
SD	0.33

### Faktor Emosional

No.	Nama	Faktor Emosional			Rerata	Klasifikasi
		P21	P22	P23		
1	Ilham Santosa	2	1	4	2.33	tidak memuaskan
2	Raka Prayoga P.	2	1	2	1.67	sangat tidak memuaskan
3	Afrianza Marantino	3	1	2	2	tidak memuaskan
4	Aris Fadillah	4	2	3	3	memuaskan
5	Andrias N. C.	3	2	4	3	memuaskan
6	Syahrul Ramadhan	3	2	3	2.67	memuaskan
7	Andi Arifudin	1	1	2	1.33	sangat tidak memuaskan
8	Agus Andri C.	3	3	3	3	memuaskan
9	Harlian Aji Bayu	2	2	3	2.33	tidak memuaskan
10	Bima Aditia Pratama	3	2	3	2.67	memuaskan
11	Bagas Ikhsan P.	3	3	4	3.33	sangat memuaskan
12	Widya Nurdiana	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
13	Raka Abdul Hafizh	4	2	3	3	memuaskan
14	Oktaviani	4	4	3	3.67	sangat memuaskan
15	Riswan	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
16	Arief Budi P.	3	2	3	2.67	memuaskan
17	Munadjat Bustami	3	2	3	2.67	memuaskan
18	Wendi Budi Utomo	3	2	3	2.67	memuaskan
19	Danu Anggar K.	3	2	4	3	memuaskan
20	Eka Supriatna	3	2	3	2.67	memuaskan
21	Ima Putri F.	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
22	Anita Kusuma	4	2	4	3.33	sangat memuaskan

23	Maya Putri S.	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
24	Fauzi Z.	4	3	4	3.67	sangat memuaskan
25	Zanuar Abdul	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
26	Fariz Anshori	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
27	Muhammad Rais A.	3	2	3	2.67	memuaskan
28	Muhammad Aris	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
29	Fahrudin Kusuma	4	3	3	3.33	sangat memuaskan
30	Ali Mahfud	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
31	Putri	3	2	4	3	memuaskan
32	Budi Kusuma	3	1	4	2.67	memuaskan
33	Andri S.	3	3	3	3	memuaskan
34	Bayu Setiaji	3	3	3	3	memuaskan
35	Nur Muhammad A.	4	2	3	3	memuaskan
36	Diky Priambodo	3	2	3	2.67	memuaskan
37	Arif Rohmat S.	4	1	4	3	memuaskan
38	Agung Wicaksono	2	1	3	2	tidak memuaskan
39	Devan Septiano	3	2	4	3	memuaskan
40	Yuli C.	3	2	3	2.67	memuaskan
41	Ramadhon B. S.	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
42	Wahyudi	3	3	3	3	memuaskan
43	Zaenal Abidin	3	2	3	2.67	memuaskan
44	Revani Raiya Putri	3	2	4	3	memuaskan
45	Senopati Kusuma A.	4	3	4	3.67	sangat memuaskan
46	Sekar Putri	3	1	4	2.67	memuaskan
47	Dika F.	3	2	4	3	memuaskan
48	Doni Permana	4	2	3	3	memuaskan
49	Indah Dewi P.	4	2	3	3	memuaskan
50	Yeremias Remon	3	1	3	2.33	tidak memuaskan
51	Meido Putra M.	3	1	3	2.33	tidak memuaskan
52	Wahyudi	4	4	4	4	sangat memuaskan
53	Dandy Aditya	4	4	4	4	sangat memuaskan
54	Zaki M.	4	2	4	3.33	sangat memuaskan
55	Aris Suprihanto	3	2	3	2.67	memuaskan
56	Bezitaksa A. A.	3	3	2	2.67	memuaskan
57	Abdir Ghozali	3	2	3	2.67	memuaskan
58	Dwi Bagus P.	2	2	3	2.33	tidak memuaskan
59	Irzan Tri Prangga	3	2	4	3	memuaskan
60	Fauzan Abdul	3	4	4	3.33	sangat memuaskan
61	Fajar Shidiq	3	1	3	2.33	tidak memuaskan
62	Asep Prianto	2	2	3	2.33	tidak memuaskan
63	Fadhly Triwardana	4	2	3	3	memuaskan

64	Anggis Fatoni	3	2	3	2.67	memuaskan
65	Fadhlan Fakhrol I.	3	2	3	2.67	memuaskan
66	Deny	3	2	3	2.67	memuaskan
67	Daniel Alex	4	4	4	4	sangat memuaskan
68	Hasto D.	3	2	3	2.67	memuaskan
69	Denny Y. A.	4	3	4	3.33	sangat memuaskan
70	Rio	2	1	3	2	tidak memuaskan
71	Didik Nugroho	3	2	3	2.67	memuaskan
72	Rahma Fitria	4	2	3	3	memuaskan
73	Bisaraji	2	2	3	2.33	tidak memuaskan
74	Yoseptian T. C.	2	2	3	2.33	tidak memuaskan
75	Dwigi Candra	3	1	3	2.33	tidak memuaskan
76	Afifah Hidayati	3	2	3	2.67	memuaskan
77	Alifatun Nisaa	3	2	3	2.67	memuaskan
78	Inne Milladunka R.	3	2	3	2.67	memuaskan
79	Dwi Rahmawati	1	1	4	2	tidak memuaskan
80	Sebastian Andika A.	4	2	4	3.33	sangat memuaskan

keterangan	
sangat tidak memuaskan	2
tidak memuaskan	14
memuaskan	42
sangat memuaskan	22

Max	4
Min	1.3
Rerata	2.9
SD	0.5

### Kemudahan

No.	Nama	Kemudahan						rerata	keterangan
		P24	P25	P26	P27	P28	P29		
1	Ilham Santosa	4	4	2	4	4	1	3.17	memuaskan
2	Raka Prayoga P.	3	3	3	2	2	2	2.5	tidak memuaskan
3	Afrianza Marantino	3	2	1	1	3	3	2.67	memuaskan
4	Aris Fadillah	3	3	2	3	3	2	2.67	memuaskan
5	Andrias N. C.	4	4	4	4	3	3	3.67	sangat memuaskan
6	Syahrul Ramadhan	3	3	3	3	4	4	3.33	sangat memuaskan
7	Andi Arifudin	3	3	2	2	3	3	2.67	memuaskan

8	Agus Andri C.	4	3	3	3	3	3	3.17	memuaskan
9	Harlian Aji Bayu	3	2	3	3	3	3	2.83	memuaskan
10	Bima Aditia Pratama	3	2	2	1	3	2	2.17	tidak memuaskan
11	Bagas Ikhsan P.	4	3	3	3	3	3	3.17	memuaskan
12	Widya Nurdiana	3	2	3	2	3	4	2.83	memuaskan
13	Raka Abdul Hafizh	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
14	Oktaviani	4	4	4	4	3	3	3.67	sangat memuaskan
15	Riswan	4	4	2	3	4	4	3.5	sangat memuaskan
16	Arief Budi P.	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
17	Munadjat Bustami	3	3	3	3	3	4	3.17	memuaskan
18	Wendi Budi Utomo	4	4	4	4	4	3	3.83	sangat memuaskan
19	Danu Anggar K.	4	3	4	4	4	4	3.83	sangat memuaskan
20	Eka Supriatna	2	3	3	3	2	2	2.5	tidak memuaskan
21	Ima Putri F.	4	4	3	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
22	Anita Kusuma	3	3	3	4	3	3	3.17	memuaskan
23	Maya Putri S.	4	4	4	3	3	3	3.5	sangat memuaskan
24	Fauzi Z.	3	4	3	4	3	3	3.33	memuaskan
25	Zanuar Abdul	3	3	3	4	3	3	3.17	memuaskan
26	Fariz Anshori	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
27	Muhammad Rais A.	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
28	Muhammad Aris	4	4	4	4	3	3	3.67	sangat memuaskan
29	Fahrudin Kusuma	4	4	3	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
30	Ali Mahfud	3	3	3	3	4	3	3.17	memuaskan
31	Putri	3	3	4	4	3	3	3.33	sangat memuaskan
32	Budi Kusuma	3	4	4	4	4	2	3.5	sangat memuaskan
33	Andri S.	4	3	3	2	3	4	3.17	memuaskan
34	Bayu Setiaji	3	3	3	3	4	4	3.33	sangat memuaskan
35	Nur Muhammad A.	4	4	3	4	3	3	3.5	sangat memuaskan
36	Diky Priambodo	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
37	Arif Rohmat S.	4	4	4	4	4	3	3.83	sangat memuaskan
38	Agung Wicaksono	4	4	4	4	4	3	3.83	sangat memuaskan
39	Devan Septiano	3	3	3	3	4	3	3.17	memuaskan
40	Yuli C.	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
41	Ramadhon B. S.	4	4	4	4	3	3	3.67	sangat memuaskan
42	Wahyudi	3	3	3	3	2	2	2.67	memuaskan
43	Zaenal Abidin	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
44	Revani Raiya Putri	3	3	3	3	3	2	2.83	memuaskan
45	Senopati Kusuma A.	4	3	3	4	3	4	3.5	sangat memuaskan
46	Sekar Putri	4	4	3	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
47	Dika F.	4	3	3	2	3	3	3	memuaskan
48	Doni Permana	4	4	3	3	3	3	3.33	sangat memuaskan

49	Indah Dewi P.	3	3	3	2	3	3	2.83	memuaskan
50	Yeremias Remon	3	3	4	1	1	1	2.17	tidak memuaskan
51	Meido Putra M.	4	3	2	3	1	1	2.33	tidak memuaskan
52	Wahyudi	4	3	3	3	3	3	3.17	memuaskan
53	Dandy Aditya	4	4	4	4	2	2	3.33	sangat memuaskan
54	Zaki M.	4	4	3	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
55	Aris Suprihanto	3	3	3	2	3	2	2.67	memuaskan
56	Bezitaksa A. A.	3	2	3	3	2	3	2.67	memuaskan
57	Abdir Ghozali	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
58	Dwi Bagus P.	4	3	3	3	3	3	3.17	memuaskan
59	Irzan Tri Prangga	4	4	4	4	4	3	3.83	sangat memuaskan
60	Fauzan Abdul	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan
61	Fajar Shidiq	3	3	2	1	2	2	2.17	tidak memuaskan
62	Asep Prianto	4	3	2	2	3	2	2.67	memuaskan
63	Fadhly Triwardana	3	3	2	3	3	3	2.83	memuaskan
64	Anggis Fatoni	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
65	Fadhlan Fakhrol I.	3	3	2	3	3	2	2.67	memuaskan
66	Deny	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
67	Daniel Alex	2	3	3	3	2	3	2.67	memuaskan
68	Hasto D.	3	3	3	3	2	2	2.67	memuaskan
69	Denny Y. A.	4	3	3	4	4	3	3.5	sangat memuaskan
70	Rio	3	3	3	3	4	2	3	memuaskan
71	Didik Nugroho	4	4	3	3	3	3	3.33	sangat memuaskan
72	Rahma Fitria	3	3	3	3	3	2	2.83	memuaskan
73	Bisaraji	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
74	Yoseptian T. C.	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
75	Dwigi Candra	3	3	3	3	3	2	2.5	tidak memuaskan
76	Afifah Hidayati	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
77	Alifatun Nisaa	3	3	3	3	3	3	3	memuaskan
78	Inne Milladunka R.	3	2	3	3	2	3	2.67	memuaskan
79	Dwi Rahmawati	3	2	3	3	3	1	2.5	tidak memuaskan
80	Sebastian Andika A.	4	3	2	3	2	2	2.67	memuaskan

keterangan	
sangat tidak memuaskan	0
tidak memuaskan	8
memuaskan	46
sangat memuaskan	26

Max	4
Min	2.17
Rerata	3.077375
SD	0.417539

### Keseluruhan

No.	Nama	Jumlah keseluruhan	rerata	klasifikasi keseluruhan
1	Ilham Santosa	84	2.89	memuaskan
2	Raka Prayoga P.	80	2.75	memuaskan
3	Afrianza Marantino	74	2.55	memuaskan
4	Aris Fadillah	85	2.93	memuaskan
5	Andrias N. C.	93	3.2	memuaskan
6	Syahrul Ramadhan	94	3.24	memuaskan
7	Andi Arifudin	68	2.34	tidak memuaskan
8	Agus Andri C.	90	3.1	memuaskan
9	Harlian Aji Bayu	86	2.96	memuaskan
10	Bima Aditia Pratama	79	2.72	memuaskan
11	Bagas Ikhsan P.	93	3.2	memuaskan
12	Widya Nurdiana	95	3.27	sangat memuaskan
13	Raka Abdul Hafizh	88	3.03	memuaskan
14	Oktaviani	97	3.34	sangat memuaskan
15	Riswan	91	3.13	memuaskan
16	Arief Budi P.	88	3.03	memuaskan
17	Munadjat Bustami	88	3.03	memuaskan
18	Wendi Budi Utomo	96	3.31	sangat memuaskan
19	Danu Anggar K.	100	3.44	sangat memuaskan
20	Eka Supriatna	78	2.68	memuaskan
21	Ima Putri F.	94	3.24	memuaskan
22	Anita Kusuma	92	3.17	memuaskan
23	Maya Putri S.	94	3.24	memuaskan
24	Fauzi Z.	95	3.27	sangat memuaskan
25	Zanuar Abdul	87	3	memuaskan
26	Fariz Anshori	92	3.17	memuaskan
27	Muhammad Rais A.	86	2.96	memuaskan
28	Muhammad Aris	92	3.17	memuaskan
29	Fahrudin Kusuma	93	3.2	memuaskan
30	Ali Mahfud	90	3.1	memuaskan
31	Putri	88	3.03	memuaskan

32	Budi Kusuma	84	2.89	memuaskan
33	Andri S.	84	2.89	memuaskan
34	Bayu Setiaji	92	3.17	memuaskan
35	Nur Muhammad A.	90	3.1	memuaskan
36	Diky Priambodo	79	2.72	memuaskan
37	Arif Rohmat S.	90	3.1	memuaskan
38	Agung Wicaksono	87	3	memuaskan
39	Devan Septiano	88	3.03	memuaskan
40	Yuli C.	87	3	memuaskan
41	Ramadhon B. S.	107	3.68	sangat memuaskan
42	Wahyudi	80	2.75	memuaskan
43	Zaenal Abidin	80	2.75	memuaskan
44	Revani Raiya Putri	80	2.75	memuaskan
45	Senopati Kusuma A.	101	3.48	sangat memuaskan
46	Sekar Putri	86	2.96	memuaskan
47	Dika F.	83	2.86	memuaskan
48	Doni Permana	86	2.96	memuaskan
49	Indah Dewi P.	86	2.96	memuaskan
50	Yeremias Remon	72	2.48	tidak memuaskan
51	Meido Putra M.	62	2.13	tidak memuaskan
52	Wahyudi	80	2.75	memuaskan
53	Dandy Aditya	83	2.86	memuaskan
54	Zaki M.	96	3.31	sangat memuaskan
55	Aris Suprihanto	76	2.62	memuaskan
56	Bezitaksa A. A.	82	2.82	memuaskan
57	Abdir Ghozali	80	2.75	memuaskan
58	Dwi Bagus P.	84	2.89	memuaskan
59	Irzan Tri Prangga	97	3.34	sangat memuaskan
60	Fauzan Abdul	108	3.72	sangat memuaskan
61	Fajar Shidiq	68	2.34	tidak memuaskan
62	Asep Prianto	82	2.82	memuaskan
63	Fadhly Triwardana	85	2.93	memuaskan
64	Anggis Fatoni	84	2.89	memuaskan
65	Fadhlan Fakhrol I.	70	2.41	tidak memuaskan
66	Deny	86	2.96	memuaskan
67	Daniel Alex	80	2.75	memuaskan
68	Hasto D.	75	2.58	memuaskan
69	Denny Y. A.	96	3.31	sangat memuaskan
70	Rio	83	2.86	memuaskan
71	Didik Nugroho	84	2.89	memuaskan
72	Rahma Fitria	85	2.93	memuaskan

73	Bisaraji	83	2.86	memuaskan
74	Yoseptian T. C.	82	2.82	memuaskan
75	Dwigi Candra	73	2.51	memuaskan
76	Afifah Hidayati	85	2.93	memuaskan
77	Alifatun Nisaa	86	2.96	memuaskan
78	Inne Milladunka R.	72	2.48	tidak memuaskan
79	Dwi Rahmawati	73	2.51	memuaskan
80	Sebastian Andika A.	71	2.44	tidak memuaskan

KETERANGAN	
sangat tidak memuaskan	0
tidak memuaskan	7
memuaskan	62
sangat memuaskan	11

Max	3.72
Min	2.13
Rerata	2.944875
SD	0.299928

**Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian**



Tempat Parkir



Tempat Parkir



Kolam renang dewasa



Kolam renang anak-anak



Pembagian angket



Pembagian angket



Penjual waterproof



loket masuk