

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS JASA
PELAYANAN LAPANGAN TENIS FIK UNIVERSITAS NEGERI
YOGYAKARTA TAHUN 2016**

SKRIPSI

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



Oleh:
Panji Indraisuara
12603141001

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen pada Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2016” yang disusun oleh Panji Indraisuara, NIM 12603141001 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan

Yogyakarta, 1 Agustus 2016
Pembimbing




Drs. Sumarjo, M.Kes
NIP 19631217 199001 1 002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya 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 ditundanya yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 29 September 2016
Yang Menyatakan,







Panji Indraisuara
NIM. 12603141001

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen pada Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2016” yang disusun oleh Panji Indraisuara, NIM 12603141001 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, tanggal 7 Oktober 2016 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sumarjo, M. Kes	Ketua		9/11/16
Sulistiyono, M. Pd	Sekretaris Penguji		7/11/16
Prof. Dr. Sumaryanto, M. Kes	Penguji I (Utama)		25/10/16
Dr. Sigit Nugroho, M. Or	Penguji II (Pendamping)		29/10/16

Yogyakarta, 18 November 2016
Fakultas Ilmu Keolahragaan

Dekan


Wawan S. Suherman, M.Ed
NIP. 19640707 198812 1 001

MOTTO

“ Jalani dan nikmatilah hidupmu seperti kopi hitam yang pahit sekalipun akan
habis jika kita nikmati”

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

(Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan untuk orang-orang spesial dalam hidupku:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sukardi dan Ibu Sumerih yang telah membimbing dan memberikan dukungan dan doanya sampai dengan saat ini. Semoga saya menjadi orang yang bermanfaat untuk bangsa dan negara.
2. Saudara-saudara dari keluarga bapak dan ibu ku yang selalu mendoakan dan mendukung selama kuliah serta nenek yang selalu mendoakan cucunya cepat menyelesaikan kuliahnya dan sukses. Keluarga besar yang hebat.
3. Segenap bapak ibu dosen FIK UNY beserta stafnya yang telah membantu selama proses perkuliahan.
4. Teman-teman Ikor angkatan 2012 tak henti-hentinya selalu memberikan dukungannya untuk saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai akhir.
5. Beykisar Family yang selalu memberikan dukungan untuk saya.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS JASA PELAYANAN LAPANGAN TENIS FIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA TAHUN 2016

Oleh
Panji Indraisuara
NIM 12603141001

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih timbulnya kekecewaan konsumen terhadap jasa pelayanan di lapangan tenis FIK UNY. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY.

Penelitian merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode *survei*. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang setidaknya telah menggunakan lapangan tenis. Sampel penelitian ini adalah konsumen lapangan tenis FIK UNY yang berjumlah 75 orang dengan menggunakan teknik *eccidental sampling*. Teknik analisis yang dilakukan adalah menuangkan frekuensi ke dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY adalah baik dengan pertimbangan rerata capaian sebesar 72,42%. Tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY yang berkategori sangat baik 14 orang atau 18,67%, baik 60 orang atau 80%, cukup 1 orang atau 1,33%, kurang 0 orang atau 0% dan sangat kurang 0 orang atau 0%.

Kata Kunci : *kepuasan, konsumen, pelayanan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T. karena atas ridho dan rahmat-nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen pada Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2016” dapat diselesaikan dengan lancar.

Selesainya penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

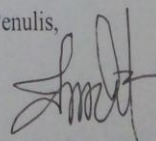
1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di FIK UNY.
2. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. dr. Prijo Sudibjo, M. Kes., Sp. S., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi yang telah memberikan kesempatan dan berbagai kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Sumarjo, M.Kes., selaku pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, kebijaksanaan dan kearifannya. Rasa hormat, terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada beliau.
5. Prof. Dr. Sumaryanto, M. Kes, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan selama menempuh studi di FIK UNY.

6. Seluruh Dosen program studi Ilmu Keolahragaan FIK UNY atas segala dukungan ibu dan bapak dalam ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada saya selama ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta yang tak henti-hentinya memberikan do'a, dukungan moral, materi dan motivasinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat.
8. Teman-teman seangkatan 2012 program studi Ilmu Keolahragaan dan Konsentrasi Manajemen yang selalu memberikan semangat dan pengalamannya.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Penulis berharap banyak masukan dan saran kritik yang membangun terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.

Yogyakarta, 29 September 2016

Penulis,



Panji Indraisuara

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori.....	7
1. Kualitas Layanan.....	7
2. Hakikat Kepuasan Pelanggan	10
3. Fsktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
4. Pelayanan Lapangan Tennis	16
B. Penelitian yang Relevan.....	17
C. Kerangka Berfikir.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	20
B. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	20
C. Desain Penelitian	20
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Uji Instrumen	23
F. Teknik Analisis Data	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	27
1. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen.....	27
2. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keandalan	29
3. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Ketanggapan	30
4. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keyakinan	32
5. faktor Keyakinan	32
6. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Empati	34
7. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Berwujud	35
B. Pembahasan.....	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	41
B. Implikasi	41
C. Saran.....	41
D. Keterbatasan Penelitian	42

DAFTAR PUSTAKA	43
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	45
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-Kisi Intrumen	22
Tabel 2. Batas Normal Kategori	26
Tabel 3. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen	27
Tabel 4. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen	28
Tabel 5. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keandalan	29
Tabel 6. Kategorisasi Tingkat Kepuasan berdasarkan Keandalan	29
Tabel 7. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Ketanggapan	30
Tabel 8. Kategorisasi Tingkat Kepuasan dilihat dari faktor Ketanggapan	31
Tabel 9. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keyakinan	32
Tabel 10. Kategorisasi Tingkat Kepuasan dilihat dari faktor Keyakinan	33
Tabel 11. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Empati	34
Tabel 12. Kategorisasi Tingkat Kepuasan dilihat dari faktor Empati	34
Tabel 13. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Berwujud	35
Tabel 14. Kategorisasi Tingkat Kepuasan dilihat dari faktor Berwujud	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen	28
Gambar 2. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keandalan	30
Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Ketanggapan	32
Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keyakinan	33
Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Empati	35
Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Berwujud	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian	46
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	47
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Uji Coba Penelitian	48
Lampiran 4. Surat Izin Uji Coba Penelitian	49
Lampiran 5. Surat Validasi Ahli	50
Lampiran 6. Kartu Monitoting Bimbingan Tugas Akhir	52
Lampiran 7. Angket Uji Coba Penelitian	53
Lampiran 8. Hasil Data Uji Coba Penelitian	57
Lampiran 9. Angket Penelitian	60
Lampiran 10. Data Hasil Penelitian	64
Lampiran 11. Dokumentasi	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbagai macam aktivitas yang dilakukan menuntut tubuh agar tetap tampil bugar dan sehat. Kebugaran saat ini adalah salah satu fenomena yang orang bertanya-tanya. Sebenarnya kebugaran itu apa, seberapa besar pengaruhnya terhadap aktivitas, dan bagaimana caranya untuk memperoleh kebugaran, dari fenomena tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa semakin banyak orang yang tertarik dengan kebugaran dan arti pentingnya kebugaran bagi aktivitas mereka maka akan banyak olahraga yang mereka lakukan.

Banyak gedung olahraga yang di bangun salah satunya untuk memfasilitasi masyarakat untuk berolahraga, Hall tenis di FIK UNY sebagai pilihan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berolahraga untuk mencapai tujuan mereka, dengan memperhatikan perkembangan dunia olahraga.

Salah satu yang dapat dibanggakan di lapangan tenis FIK UNY adalah lapangan yang sudah sesuai dengan standar lapangan nasional, adanya struktur organisasi yang bersistem dan merupakan wadah untuk menerapkan aplikasi prinsip hidup sehat, khususnya dengan olahraga tenis. Lapangan tenis FIK UNY juga menampilkan daya tarik tersendiri untuk pengadaan suatu *event* pertandingan seperti turnamen KR, Pasca Sarjana, Piala Rektor UNY,dll, dengan ditunjang adanya fasilitas lampu penerangan lapangan yang mampu digunakan untuk malam hari serta berbagai fasilitas pendukung yang memadai

seperti: mushola/ tempat beribadah, toilet, ruang ganti, kantin, tempat parkir, serta adanya tribun yang luas di lapangan *outdoor* sehingga penonton dijamin merasa nyaman.

Pengelolaan atau manajemen lapangan tenis FIK UNY ini sesuai dengan teori manajemen juga harus tertata baik secara administratif, kelengkapan, pengorganisasian dan pelayanan. Manajemen atau pengelolaan lapangan tenis FIK UNY itu sendiri akan sangat mempengaruhi minat para pengunjungnya, karena minat latihan seseorang itu tergantung pada kepuasan yang mereka dapatkan saat berkunjung ke lapangan tenis tersebut. Manajemen lapangan tenis ini akan berfungsi secara baik apabila dilaksanakan dengan menyesuaikan terhadap kebutuhan, kenyamanan dan kepuasan para pengunjungnya. Sehingga eksistensi keberadaan lapangan tenis tersebut akan semakin meningkat dan semakin bermanfaat bagi konsumen.

Salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen berkunjung ke lapangan tenis adalah kepuasan mereka saat menggunakan pelayanan lapangan tenis. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (J. Supranto, 2006: 224). Seperti seorang konsumen yang mengharapkan petugas lapangan yang mempermudah dia dalam berlatih seperti yang diinginkan, akan tetapi petugas lapangan malah bersikap kurang ramah atau seperti belum tersedianya brosur untuk informasi penyewaan lapangan, sehingga menimbulkan kekecewaan/menimbulkan rasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan lapangan tenis. Dari hal ini dapat kita ketahui bahwa kepuasan seseorang itu

sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006: 237) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap jasa pelayanan, yaitu: (1) faktor keandalan (*reliability*), (2) faktor ketanggapan (*responsiveness*), (3) faktor keyakinan (*confidence/ assurance*), (4) faktor empati (*emphaty*), (5) faktor berwujud (*tangible*).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin tinggi dan ketat, suatu manajemen perlu memahami perilaku konsumen agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Pemahaman tentang perilaku konsumen itu mempunyai arti penting karena sesungguhnya semua kegiatan perusahaan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pemasaran memusatkan perhatian pada konsumen karena dengan tercapainya kebutuhan dan kepuasan konsumen akan memberikan keuntungan yang layak dalam jangka panjang.

Salah satu aspek yang membuat suatu lapangan tenis maju dan berkembang bisa dilihat dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Suatu perusahaan harus bisa memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Manajemen lapangan tenis harus berusaha meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan kualitas sarana prasaran sesuai kebutuhan konsumen, kenyamanan lapangan tenis, kecakapan pegawai dalam melayani konsumen, serta harga sewa yang diberikan ke konsumen. Semua upaya tersebut dilakukan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh manajemen lapangan tenis.

Apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan kembali untuk menyewa lapangan tersebut. Manajemen lapangan tenis harus mampu memaksimalkan pengelolaan terhadap fasilitas, pelayanan, promosi, produk, harga, serta lokasi.

Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan lapangan tenis FIK UNY. Sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas manajemen lapangan tenis dan jumlah konsumen yang menggunakan lapangan tenis FIK UNY.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik identifikasi masalah yang timbul sebagai berikut:

1. Manajemen lapangan tenis belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY.
2. Belum diketahuinya keinginan dan kebutuhan konsumen lapangan tenis FIK UNY.
3. Belum diketahui kualitas layanan dalam memfasilitasi kebutuhan konsumen.
4. Belum diketahuinya kualitas jasa pelayanan konsumen lapangan tenis FIK UNY terhadap kepuasan konsumen.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas tidak menutup kemungkinan timbulnya masalah baru yang semakin meluas, untuk menghindari hal tersebut perlu

diadakan pembatasan masalah. Peneliti membatasi permasalahan ini pada tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan lapangan tenis di FIK UNY.

D. Perumusan Masalah

Adapun masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan-permasalahan yang ditimbulkan dan pembatasan masalah, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut: “Seberapa Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY.

F. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Pengelola Lapangan Tenis FIK UNY

Sebagai sumber informasi yang berguna untuk menentukan strategi dalam pengelolaan pelayanan Lapangan Tenis.

2. Manfaat bagi Peneliti

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

3. Manfaat bagi Akademisi

Sebagai wacana untuk menambah wawasan dalam bidang pengelolaan suatu jasa atau pelayanan Lapangan Tenis, sehingga para akademisi bisa menerapkan berbagai disiplin ilmu dalam pengelolaan.

4. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan referensi kepada masyarakat untuk semakin banyak mengunjungi Lapangan Tenis untuk berolahraga di Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan dan Jasa

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang manapun pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu disadari oleh seorang manajer oleh karena itu dalam usaha bisnis di kenal suatu ungkapan yang terkenal yaitu pembeli adalah raja, yang artinya kita harus melakukan pelayanan sebaik mungkin seakan-akan kita melayani seorang raja.

Dalam kamus ekonomi Winardi (1991: 93) dinyatakan bahwa pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya baik itu pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan

keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pengaturan parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk pasca pembelian.

Menurut Assauri (1999: 149) pelayanan merupakan bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Pelayanan yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen maka produk/jasa yang ditawarkan akan dibeli. Sedangkan bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat dipastikan produk/jasa tersebut kurang diminati konsumen.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005: 155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005: 121).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005: 156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Lapangan tenis itu akan memiliki banyak pengunjung apabila didukung oleh kualitas jasa pelayanan yang baik dan memberikan rasa nyaman, senang, dan puas yang dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan lapangan tenis tersebut, untuk itu perlu kita mengetahui lebih jauh kajian tentang kualitas pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia pelayanan yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari

keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

2. Hakikat Kepuasan Pelanggan

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan dalam hal ini adalah pengelola lapangan tenis FIK UNY dapat diketahui melalui kepuasan para konsumen pengguna lapangan tenis. Sehingga perlu kita ketahui apa pengertian kepuasan pelanggan itu. Menurut Philip Kotler (2008: 16) kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pelanggan/pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Pendapat ini juga disepakati oleh Band, dalam Trisno Musanto (2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Mowen (dalam Trisno Musanto, 2004: 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan maupun kualitas produk dari penyedia layanan.

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Handi Irawan (2002: 2) yang menyatakan pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. *Value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. *Value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Erwan W (2007: 26) menambahkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merk/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu berasal dari produk, layanan, dan harga.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan jika kinerja di bawah harapan pelanggan akan tidak puas jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Menurut Richard Oliver yang dikutip oleh Handi Irawan (2002:3) kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih

atau kurang. Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk jasa.

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

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000: 52). Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoado (2004: 349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002: 30). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari

mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen/pengguna layanan. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Menurut Moenir (dalam Yulairmi dan Putu R, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006: 237)

dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

a. Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

b. Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

c. Faktor keyakinan (*confidence*)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

d. Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi konsumen. Hal ini menjadi penting karena kepuasan konsumen juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

e. Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan konsumen. .

4. Pelayanan Lapangan Tenis

a. Manajemen Lapangan Tenis

Pada hakekatnya pengertian manajemen menurut I Ketut Widasa (2007: 2) adalah suatu kegiatan untuk mencapai tujuan, melalui kerja orang-orang lain. Secara lebih terperinci I Ketut Widasa (2007: 2) menyatakan, bahwa manajemen meliputi perancangan dan sifat-sifat usaha kelompok dalam rangka untuk mencapai tujuan, tetapi dengan penggunaan modal berupa, waktu, uang, material dan juga hambatan yang dijumpai, seminim mungkin.

b. Lapangan Tenis FIK UNY

Tumbuh dan berkembangnya sebuah fasilitas olahraga tentu tidak terlepas dari berbagai macam peranan yang ada didalamnya. Salah satu peranan yang penting guna memajukan sebuah fasilitas olahraga adalah disektor pemasaran/ *marketing*.

Lapangan Tenis FIK UNY memiliki 6 lapangan dengan berbagai kenyamanan dan siap untuk malam hari, antara lain: 4 lapangan *indoor*, dan 2 lapangan *outdoor*. Lapangan Tenis FIK UNY terletak di dekat Stadion Atletik

dan sepak bola UNY atau di sebelah perpustakaan pusat UNY, sehingga sangat memudahkan pencarian lokasi dan akses jalan menggunakan motor maupun kendaraan pribadi.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh:

1. Asih Suciati (2009) yang berjudul “*Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Kolam Renang Tirtonirmolo Prambanan*”. Dalam penelitian ini mengangkat tentang pengaruh yang diberikan antara variabel X (harga, lokasi dan kenyamanan) terhadap variabel Y (loyalitas konsumen). Hasil penelitiannya adalah; (1) terdapat pengaruh yang positif antara harga terhadap loyalitas dengan persamaan regresi $Y=7,657+0,799X1$. (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap loyalitas dengan persamaan regresi $Y=-1,165+0,858X2$. 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kenyamanan terhadap loyalitas dengan persamaan regresi $Y = -2,393+0,800X3$. Sedangkan pengaruh ketiga variabel (harga, lokasi dan kenyamanan) secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan sebesar 38,9%.
2. Isnaini Pertiwi (2011), dengan judul penelitian “*Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam*”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur

senam dalam kategori yang sangat tinggi dengan hasil persentase 78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor *responsive* sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%.

3. Retno Nurhayati (2007) yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di Klinik Terapi Fisik FIK UNY*". Dalam penelitian ini mengangkat tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan di klinik terapi FIK UNY, dengan hasil penelitiannya adalah kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan Klinik Terapi Fisik FIK UNY adalah puas. Dengan tingkat kepuasan antara pasien laki-laki dan pasien perempuan tidak ada perbedaan yang signifikan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Asrida Noor Eka Puspitasari (2008) yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan Kolam Renang Galuh*". Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan kolam renang Galuh. Adapun tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan kolam renang Galuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di kolam renang Galuh masuk kategori memuaskan dengan persentase 76%. Secara rinci, kepuasan konsumen terhadap kolam renang Galuh, yaitu: (1) faktor fasilitas masuk kategori memuaskan (76%), (2) pelayanan masuk kategori memuaskan (70%), (3)

promosi masuk kategori memuaskan (58%), (4) produk masuk kategori memuaskan (66%), (5) harga masuk kategori memuaskan (62%), dan (6) lokasi masuk kategori memuaskan (66%).

Penelitian ini membedakan dengan empat penelitian di atas adalah penelitian dilakukan di lapangan tenis FIK UNY, selain itu penelitian mencoba mengambil data untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan lapangan tenis FIK UNY. Secara khusus faktor-faktor tersebut adalah keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud, kelima faktor ini kemudian akan dicari seberapa besar kepuasan konsumen dalam menggunakan lapangan tenis FIK UNY.

C. Kerangka Berfikir

Layanan Lapangan Tenis yang dikelola dengan baik akan menumbuhkan minat konsumen semakin banyak, seiring dengan meningkatnya minat konsumen maka kualitas lapangan tenis FIK UNY akan mengalami peningkatan kualitas.

Selain mengetahui pengaruh satu per-satu, penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui pengaruh kelima faktor tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis FIK UNY dan hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan manajemen dan kualitas jasa pelayanan lapangan tenis FIK UNY sehingga mampu meningkatkan kepuasan konsumen lapangan tenis FIK UNY dalam menggunakan pelayanan lapangan tenis.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif menggunakan metode survei/observasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket yaitu mengungkap tingkat kepuasan konsumen pada kualitas jasa pelayanan lapangan tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016.

B. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu Hall lapangan tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta Jalan Colombo No.1 Yogyakarta.

2. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah pengguna lapangan tenis FIK UNY.

3. Sampel

Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi dengan cara *eccidental* sampling. Dengan jumlah 75 responden , di lakukan dalam 7 hari.

C. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan serangkaian kegiatan guna memperoleh data kemudian menganalisis data sehingga dapat ditarik kesimpulan. Langkah-langkah penelitian yang akan peneliti lakukan sebagai berikut:



D. Intrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian. Instrument dalam penelitian ini adalah angket untuk mengukur kepuasan konsumen lapangan tenis terhadap pelayanan lapangan tenis. Angket disebarakan kepada pengguna yang sedang berolahraga di lapangan tenis FIK UNY.

Penelitian ini untuk mengembangkan instrumen ditempuh langkah-langkah sebagai berikut: (a) Menjabarkan variabel ke dalam subvariabel dan indikator-indikator, (b) Menyusun tabel persiapan instrumen yaitu dengan menyusun kisi-kisi angket, (c) Menuliskan butir-butir pertanyaan

Langkah terakhir adalah menyusun butir-butir pertanyaan berdasarkan faktor-faktor yang menyusun kontrak, selanjutnya maka faktor-faktor di atas dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan yang membentuk instrumen pertanyaan. Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai angket yang digunakan dalam penelitian ini maka disajikan dalam kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Butir		Jumlah
			+	-	
Kepuasan Konsumen	Keandalan	a. Pemenuhan Janji	7,8	2	9
		b. Pelayanan tepat waktu	6,9	5 3	
		c. Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan konsumen	1, 4		
	Ketanggapan	a. Pemberitahuan layanan penjaga kepada konsumen	11	10 13	5
		b. Penjaga tanggap terhadap kebutuhan konsumen	12,14		
Keyakinan	a. <i>Competency</i> (pengetahuan dan keterampilan layanan) penjaga	17	15 18	4	
	b. <i>Credibility</i> (Kepercayaan dari pemberijasa) penjaga	16			
Empati	a. Komunikasi b. Kepedulian penjaga dalam melayani (ramah, sopan) c. Mengetahui kebutuhan pelanggan	19,20	22	6	
		21			
		23,24			
Berwujud	a. Ruangan (Letak) (Luasnya) (Keadaanya) (Peneranganya) b. Peralatan lapangan	25 26,27 28 30	29 31	9	
		32,33			
Jumlah					33

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket/ kuesioner.

- a. Peneliti mencari informasi tentang para konsumen pengguna layanan lapangan tenis.
- b. Peneliti membuat janji dengan konsumen yang akan dijadikan sampel.
- c. Peneliti menyebarkan angket kepada konsumen pengguna layanan lapangan tenis yang diambil sebagai sample.
- d. Peneliti melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- e. Langkah selanjutnya yaitu pengkodingan, jika ada data yang terlewatkan akan dilakukan pengambilan data tambahan dengan angket yang digunakan.
- f. Setelah itu proses pengolahan data dan analisis data.
- g. Peneliti mengambil kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis data.

E. Uji Instrumen

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka diperlukan uji instrument untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Angket dalam penelitian ini diuji cobakan kepada 20 konsumen yang menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis FIK UNY. Uji validitas dan reliabilitas hasil ujicoba data diolah menggunakan bantuan komputer yaitu program *Microsoft Office Excel 2010* dan *SPSS V.18*.

1. Uji Validitas

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

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

Keterangan:

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

X = skor butir

Y = skor total

n = banyaknya subjek

Koefisien korelasi yang diperoleh (r_{xy} atau r hitung) dibandingkan dengan nilai r tabel. Apabila harga r hitung yang diperoleh lebih tinggi dari r tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur.

Dari hasil uji validitas terdapat 3 soal gugur, yakni soal nomor 3, 27, 34.

Hasil uji validitas ini butir soal yang bisa digunakan untuk pengambilan data adalah 33 butir soal, dengan sampel uji coba 20 responden yang dilakukan di lapangan tenis FIK UNY.

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 instrument tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2006: 178). Dalam uji reliabilitas ini butir soal yang diujikan hanyalah butir soal yang valid saja, bukan semua butir soal yang diuji cobakan. Apabila diperoleh angka negatif, maka diperoleh korelasi yang negatif. Ini menunjukkan adanya kebalikan urutan. Indeks korelasi tidak pernah lebih dari 1,00 (Suharsimi Arikunto, 2006: 276).

Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, digunakan untuk mencari reliabilitas instrumet yang bukan 1 dan 0. Rumus *AlphaCronbach*, sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{11} : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

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

σ_t^2 : varians total

Analisis uji reliabilitas penelitian ini diolah menggunakan computer program *SPSS V.18*.

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2008: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Kategori dalam penilaian pengelolaan hasil penelitian ditentukan dengan kriteria konversi, menurut Suharsimi Arikunto (2006: 207), kemudian data tersebut diinterpretasikan ke dalam lima tingkatan, yaitu:

Tabel 2. Tingkatan Kategori

No	Interval	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup
4	21% - 40%	Kurang
5	0% - 20%	Sangat Kurang

(Suharsimi Arikunto, 2002: 207)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan lapangan tenis di FIK UNY. Penelitian ini dilakukan pada 20-26 mei 2016 dan diperoleh responden sebanyak 75 orang. Dari hasil di atas akan dideskripsikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY

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

Tabel 3. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY

Statistik	Skor
<i>Mean</i>	95,6000
<i>Median</i>	93,0000
<i>Mode</i>	92,00
<i>Std. Deviation</i>	9,59166
<i>Range</i>	61,00
<i>Minimum</i>	60,00
<i>Maximum</i>	121,00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dengan rerata sebesar 95,6, nilai tengah sebesar 93, nilai sering muncul sebesar 92 dan simpangan baku sebesar 9,59. Sedangkan skor tertinggi sebesar 121 dan skor terendah sebesar 60. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat

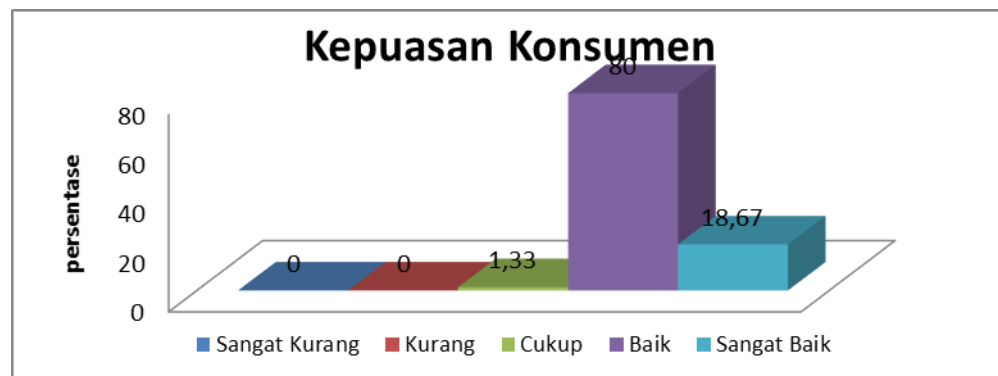
kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	81% - 100%	14	18,67	Sangat Baik
2	61% - 80%	60	80,00	Baik
3	41% - 60%	1	1,33	Cukup
4	21% - 40%	0	0,00	Kurang
5	0% - 20%	0	0,00	Sangat Kurang
Jumlah		75	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY adalah baik dengan pertimbangan rerata capaian sebesar 72,42%. Tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY yang berkategori sangat baik 14 orang atau 18,67%, baik 60 orang atau 80%, cukup 1 orang atau 1,33%, kurang 0 orang atau 0% dan sangat kurang 0 orang atau 0%.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY:



Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY

2. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tennis di FIK UNY dilihat dari faktor Keandalan

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

Tabel 5. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tennis di FIK UNY dilihat dari faktor Keandalan

Statistik	Skor
<i>Mean</i>	26,6800
<i>Median</i>	27,0000
<i>Mode</i>	28,00
<i>Std. Deviation</i>	3,12860
<i>Range</i>	14,00
<i>Minimum</i>	19,00
<i>Maximum</i>	33,00

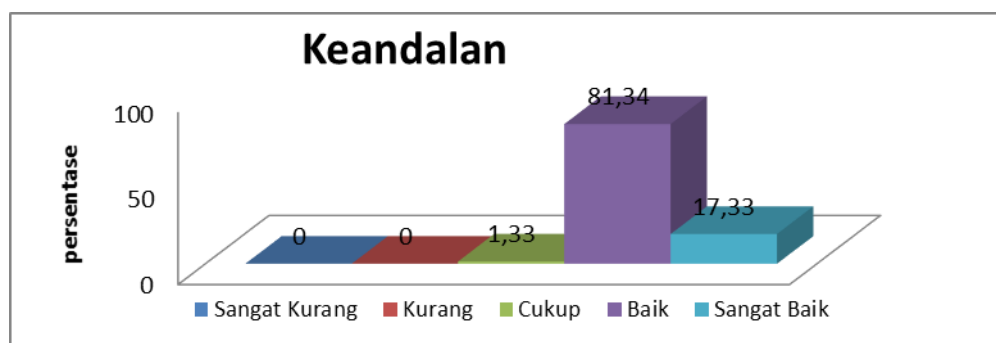
Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tennis di FIK UNY dilihat dari faktor keandalan dengan rerata sebesar 26,68, nilai tengah sebesar 27, nilai sering muncul sebesar 28 dan simpangan baku sebesar 3,12. Sedangkan skor tertinggi sebesar 33 dan skor terendah sebesar 19. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tennis di FIK UNY dilihat dari faktor keandalan. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Keandalan

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	81% - 100%	13	17,33	Sangat Baik
2	61% - 80%	61	81,34	Baik
3	41% - 60%	1	1,33	Cukup
4	21% - 40%	0	0,00	Kurang

5	0% - 20%	0	0,00	Sangat Kurang
Jumlah		30	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor keandalan adalah baik dengan pertimbangan capain rerata sebesar 74,11%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan lapangan tenis di FIK UNY:



Gambar 2. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY dilihat dari faktor Keandalan

3. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY dilihat dari faktor Ketanggapan

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

Tabel 7. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Ketanggapan

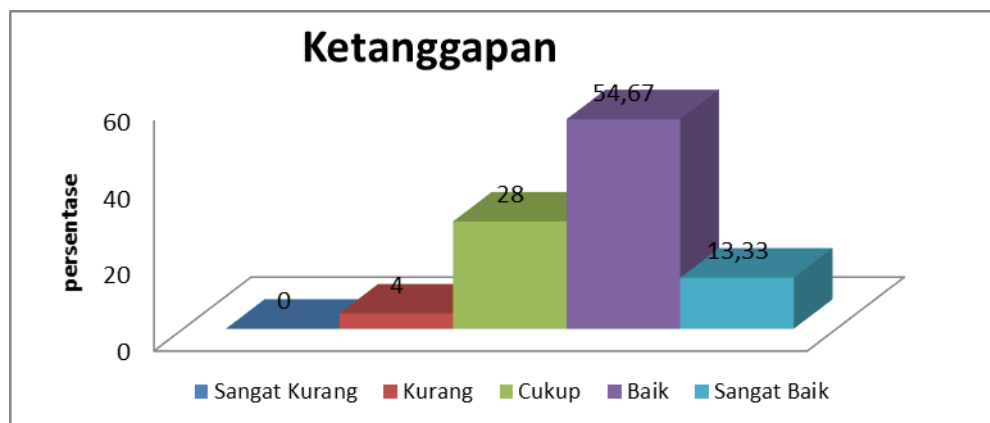
Statistik	Skor
<i>Mean</i>	13,6000
<i>Median</i>	14,0000
<i>Mode</i>	14,00
<i>Std. Deviation</i>	2,74600
<i>Range</i>	12,00
<i>Minimum</i>	7,00
<i>Maximum</i>	19,00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor ketanggapan dengan rerata sebesar 13,6, nilai tengah sebesar 14, nilai sering muncul sebesar 14 dan simpangan baku sebesar 2,75. Sedangkan skor tertinggi sebesar 19 dan skor terendah sebesar 7. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor ketanggapan. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Ketanggapan

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	81% - 100%	10	13,33	Sangat Baik
2	61% - 80%	41	54,67	Baik
3	41% - 60%	21	28,00	Cukup
4	21% - 40%	3	4,00	Kurang
5	0% - 20%	0	0,00	Sangat Kurang
Jumlah		75	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY berdasarkan ketanggapan adalah baik dengan pertimbangan capain rerata sebesar 68%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor ketanggapan:



Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY dilihat dari faktor Ketanggapan

4. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY dilihat dari faktor Keyakinan

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

Tabel 9. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keyakinan

Statistik	Skor
<i>Mean</i>	11,0533
<i>Median</i>	11,0000
<i>Mode</i>	10,00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	2,16166
<i>Range</i>	12,00
<i>Minimum</i>	4,00
<i>Maximum</i>	16,00

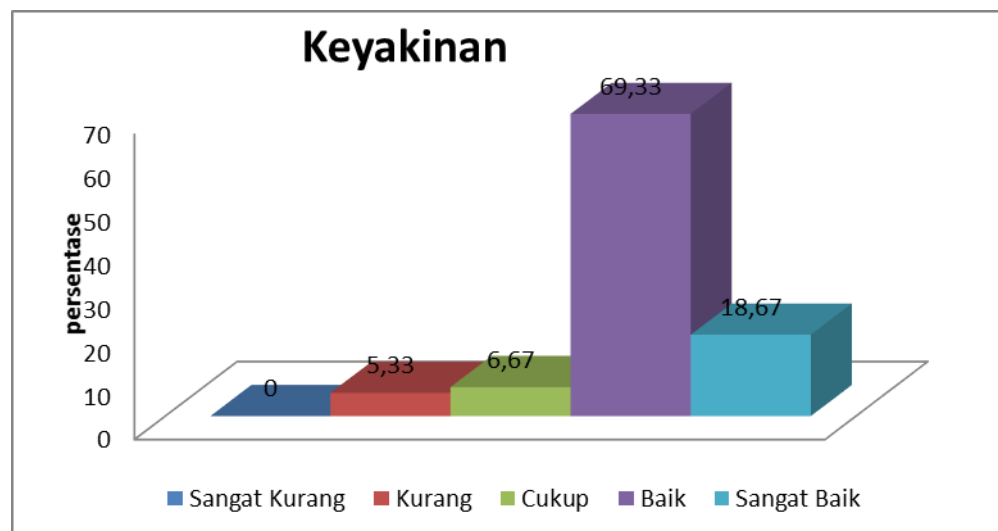
Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY berdasarkan keyakinan dengan rerata sebesar 11,05, nilai tengah sebesar 11, nilai sering muncul sebesar 10 dan simpangan baku sebesar 2,16. Sedangkan skor tertinggi sebesar 16 dan skor terendah sebesar 4. Dari hasil

tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor keyakinan. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 10. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Keyakinan

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	81% - 100%	14	18,67	Sangat Baik
2	61% - 80%	52	69,33	Baik
3	41% - 60%	5	6,67	Cukup
4	21% - 40%	4	5,33	Kurang
5	0% - 20%	0	0,00	Sangat Kurang
Jumlah		75	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor keyakinan adalah baik dengan pertimbangan capaian rerata sebesar 69,08%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor keyakinan:



Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tennis di FIK UNY dilihat dari faktor Keyakinan

5. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Pelayanan Lapangan Tennis di FIK UNY dilihat dari faktor Empati

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

Tabel 11. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Empati

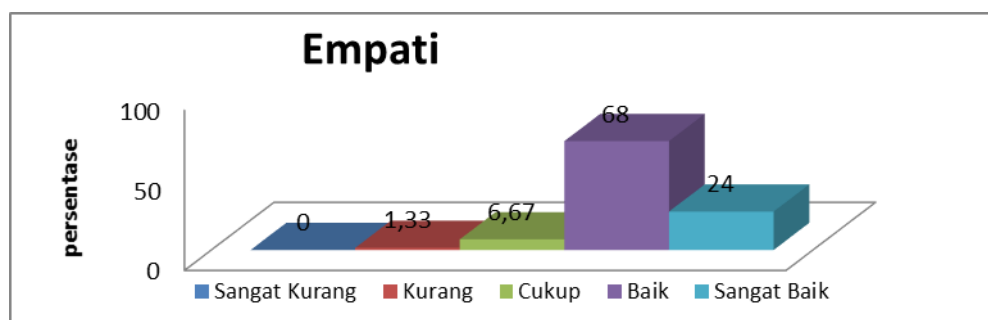
Statistik	Skor
<i>Mean</i>	17,7733
<i>Median</i>	18,0000
<i>Mode</i>	18,00
<i>Std. Deviation</i>	2,65378
<i>Range</i>	15,00
<i>Minimum</i>	9,00
<i>Maximum</i>	24,00

Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tennis di FIK UNY dilihat dari faktor empati dengan rerata sebesar 17,73, nilai tengah sebesar 18, nilai sering muncul sebesar 18 dan simpangan baku sebesar 2,65. Sedangkan skor tertinggi sebesar 24 dan skor terendah sebesar 9. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tennis di FIK UNY dilihat dari faktor empati. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 12. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Empati

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	81% - 100%	18	24,00	Sangat Baik
2	61% - 80%	51	68,00	Baik
3	41% - 60%	5	6,67	Cukup
4	21% - 40%	1	1,33	Kurang
5	0% - 20%	0	0,00	Sangat Kurang
Jumlah		75	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor empati adalah baik dengan pertimbangan capaian rerata sebesar 74,06%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor empati:



Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY dilihat dari faktor Empati

6. Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY dilihat dari faktor Berwujud

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

Tabel 13. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Berwujud

Statistik	Skor
<i>Mean</i>	26,4933
<i>Median</i>	26,0000
<i>Mode</i>	24,00
<i>Std. Deviation</i>	3,19363
<i>Range</i>	15,00
<i>Minimum</i>	18,00
<i>Maximum</i>	33,00

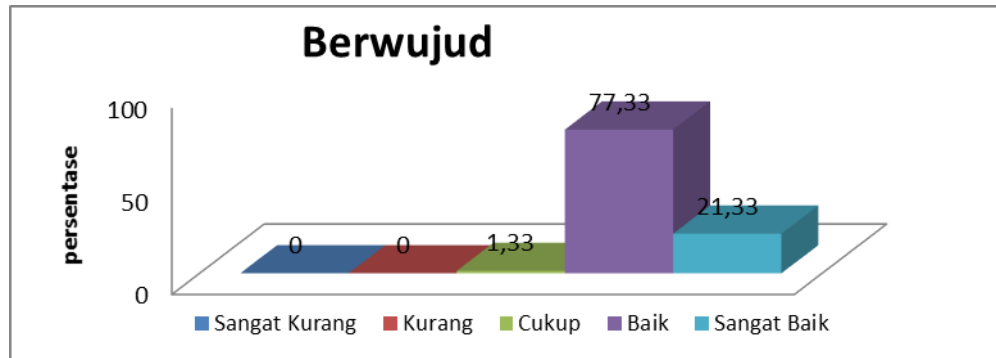
Dari data di atas dapat dideskripsikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor berwujud dengan rerata sebesar 26,49, nilai tengah sebesar 26, nilai sering muncul sebesar 24 dan simpangan baku sebesar 3,19. Sedangkan skor tertinggi sebesar 33 dan skor terendah sebesar 18. Dari hasil tes maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor berwujud. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 14. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen dilihat dari faktor Berwujud

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	81% - 100%	16	21,33	Sangat Baik
2	61% - 80%	58	77,33	Baik
3	41% - 60%	1	1,33	Cukup
4	21% - 40%	0	0,00	Kurang
5	0% - 20%	0	0,00	Sangat Kurang
Jumlah		30	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor berwujud adalah baik dengan pertimbangan capaian rerata sebesar

73,59%. Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY dilihat dari faktor berwujud:



Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Lapangan Tenis di FIK UNY dilihat dari faktor Berwujud

B. Pembahasan

Dari deskripsi hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY adalah tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY adalah baik dengan pertimbangan rerata capaian sebesar 72,42%. Tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY yang berkategori sangat baik 14 orang atau 18,67%, baik 60 orang atau 80%, cukup 1 orang atau 1,33%, kurang 0 orang atau 0% dan sangat kurang 0 orang atau 0%.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa konsumen yang menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY memiliki kategori

baik. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mampu memberikan rangsangan terhadap konsumen agar mampu menikmati jasa pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan konsumen ini juga menunjukkan seberapa baik jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola lapangan tenis FIK UNY terhadap konsumen yang memakai jasa dari pengelola. Kualitas pelayanan berupa jasa yang diberikan oleh pengelola ini menjadi dasar tingkat kepuasan bagi konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor keyakinan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan pengelola lapangan tenis FIK UNY memiliki kelebihan dan kelemahan yang saling melengkapi sehingga kepuasan yang baik dari konsumen dapat diperoleh.

Aktivitas olahraga tenis lapangan terkenal dengan olahraga yang mewah dan mahal sehingga kecenderungan yang dilakukan oleh pengelola untuk memberikan jasa pelayanan yang maksimal adalah tujuan utamanya agar konsumen memiliki kepuasan dan kenyamanan saat bermain maupun saat berada dilingkungan tersebut. Pemberian kualitas jasa pelayanan yang baik secara sikap maupun tindakan ini akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan lapangan tenis FIK UNY. Menurut Band, dalam Trisno Musanto, (2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa

konsumen memiliki kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi sebagai pemenuhan hasrat dalam bermain tenis lapangan secara nyaman. Dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan tersebut maka akan memberikan rangsangan kepada konsumen untuk dapat menilai dan merasakan kepuasan yang maksimal.

Kepuasan yang diperoleh konsumen tidak terlepas dari jasa pelayanan pengelola yang baik. Dengan adanya tingkat kepuasan yang baik maka konsumen akan memiliki penilaian yang baik juga sehingga konsumen akan kembali menggunakan pelayanan tersebut sebagai pelanggan tetap. menurut J. Supranto (1997: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut. Sejalan dengan pendapat tersebut maka konsumen akan memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan jasa pelayanan pengelola lapangan tenis FIK UNY tersebut. Hal ini dikarenakan rasa pusa tersebut akan selalu dapat dirasakan meskipun tidak dapat dimiliki oleh konsumen secara nyata. Keadaan ini juga akan membawa imbas yang baik apabila jasa pelayanan yang baik maka konsumen akan memberikan kesan yang baik pula terhadap konsumen lainnya. Akan tetapi, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh pengelola tidak maksimal maka konsumen akan cenderung untuk mengurungkan niatnya kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut kembali.

Secara khusus bahwa pemenuhan kebutuhan konsumen menjadi hal yang penting dalam proses pelayanan. Selain pelayanan secara tindakan dan sikap pengelola, kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan sarana prasaran yang terdapat di lapangan tenis FIK UNY tersebut. Dengan adanya kualitas sarana dan prasarana yang memadai maka konsumen akan lebih mudah untuk mendapatkan keinginan dan kebutuhan dalam latihan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY adalah baik dengan pertimbangan rerata capaian sebesar 72,42%. Tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY yang berkategori sangat baik 14 orang atau 18,67%, baik 60 orang atau 80%, cukup 1 orang atau 1,33%, kurang 0 orang atau 0% dan sangat kurang 0 orang atau 0%.

B. Implikasi

1. Hasil penelitian ini sebagai tolok ukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan dari pengelola lapangan tenis FIK UNY.
2. Dengan hasil ini dapat sebagai acuan bagi pengelola untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas jasanya.

C. Saran

1. Pengelola lapangan tenis FIK UNY harus mampu meningkatkan kualitas jasanya.
2. Kualitas jasa pelayanan harus ditingkatkan secara menyeluruh agar konsumen dapat nyaman dalam bermain maupun dalam berkomunikasi di lingkungan lapangan tenis FIK UNY.

D. Keterbatasan Penelitian

1. Instrumen penelitian kurang luas lingkupnya sehingga memungkinkan ada unsur-unsur yang lebih penting tidak masuk/tidak terungkap dalam instrumen penelitian.
2. Pengambilan data tidak dilakukan oleh pihak yang ahli dibidangnya.
3. Peneliti mengakui adanya keterbatasan dalam hal waktu, biaya, maupun kemampuan berpikir dan bekerja. Namun besar harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin W T. (1993). *“Manajemen, Suatu Pengantar”*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Anas Sudjono. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anas Sudjono. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Asih Suciati. (2009). *Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Kolam Renang Tirtonirmolo Prambanan*. Skripsi. FIK UNY.
- Asrida Noor Eka Puspitasari. (2008). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan Kolam Renang Galuh*. Skripsi. FIK UNY.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- I Ketut Widiasta. (2007). “Manajemen Perpustakaan Sekolah”. *Jurnal Perpustakaan Sekolah*. Tahun 1 Nomor 1 –April 2007, hal 1-14.
- Isnaini Pertiwi. (2011). *Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam*. Skripsi. FIK UNY.
- J. Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Johanes Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. (2001). *Sarana dan Prasarana Olahraga*. Diakses dari <http://bahasa.kemendiknas.go.id/kbbi/index.php> pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 19.30 WIB.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008).”*Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12*”. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa. (2007). “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*”. *Buletin Studi Ekonomi*. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007, hal 1-29.

- Rangkuti, Fredy. 2002. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Retno Nurhayati. (2007). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di Klinik Terapi Fisik FIK UNY*. Skripsi. FIK UNY.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Andy Offset.
- 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.
- Winardi. 1991. *Marketing dan perilaku konsumen Mundur maju*. Bandung.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan izin 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 : 220/UN.34.16/PP/2016. 18 April 2016.
Lamp : 1 Eks.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian.

Yth : Pengelola Hall Tennis Indoor FIK UNY.

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 : Panji Indraisuara.
NIM : 12603141001.
Program Studi : Ilmu Keolahragaan (IKORA).

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : April s.d Mei 2016.
Tempat/Obyek : Hall Lapangan Tennis Indoor FIK UNY.
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Lapangan Tennis Terhadap Kualitas Pelayanan Lapangan Tennis FIK Universitas Negeri Yogyakarta.

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

Dekan

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

Tembusan :

1. Kaprodi IKORA.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



No : / Lp.Tns.FIK/IV/2016 Yogyakarta, 20 April 2016
Lamp. :-
Hal : Izin Penelitian

Yth : Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
Di tempat

Dengan Hormat,

Menanggapi surat permohonan Bapak perihal pada pokok surat , pada prinsipnya kami
mengijinkan penelitian di Lapangan Tenis FIK UNY dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi
bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Panji Indraisuara
NIM : 12603141001
Program Studi :IKORA

Penelitian akan dilaksanakan pada:

Waktu : April s.d Mei 2016
Tempat/Obyek : Hall Lapangan Tenis Indoor FIK UNY
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Konsumen Lapangan Tenis Terhadap Kualitas
Pelayanan Lapangan Tenis FIK Universitas Negeri Yogyakarta

Demikian untuk menjadikan periksa dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pengelola Tennis Lapangan

FIK UNY



Hari Yulianto, M.Kes

NIP.19670701 199412 1 001

Tembusan:

1. Kaprodi IKORA
2. Pembimbing Tas
3. Mahasiswa ybs
4. Arsip

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Uji Coba 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 : 065/UN.34.16/PP/2016.. 05 Februari 2016.
Lamp : 1 Eks.
Hal : Permohonan Ijin Uji Coba Penelitian.
Yth : Pengelola Lapangan Tenis
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta.

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

Nama : Panji Indraisuara.
NIM : 12603141001.
Program Studi : Ilmu Keolahragaan (IKORA).

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 08 Februari s.d 19 Februari 2016.
Tempat/obyek : Lapangan Tennis FIK Universitas Negeri Yogyakarta.
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Konsumen Lapangan Tennis Terhadap Kualitas Pelayanan Lapangan Tennis FIK Universitas Negeri Yogyakarta.

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



Dekan

Pawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 1964063071988121001

Tembusan :

1. Kaprodi IKORA.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 4. Surat Izin Uji Coba Penelitian

	DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN MANAGEMEN LAPANGAN TENIS <i>INDOOR</i> DAN <i>OUTDOOR</i> Jl. Kolombo No.1, Yogyakarta . HP 08156866456
No : / L.p.Tns.FIK/ II / 2016	Yogyakarta, 10 Februari 2016
Lamp : -	
Hal : Izin Penelitian	
Yth : Dekan Universitas Negeri Yogyakarta Di tempat	
Dengan hormat, Menanggapi surat permohonan Bapak perihal pada pokok surat, pada prinsipnya kami mengijinkan penelitian di Lapangan Tennis FIK UNY dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta	
Nama : Panji Indraisuara	
NIM : 12603141001	
Program Studi : Ilmu Keolahragaan (IKORA)	
Penelitian akan di laksanakan pada :	
Waktu : 8 Februari s.d 19 Februari 2016	
Tempat / Obyek : Lapangan Tennis FIK Universitas Negeri Yogyakarta	
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Konsumen Lapangan Tennis Terhadap Kualitas Pelayanan Lapangan Tennis FIK Universitas Negeri Yogyakarta.	
Demikian untuk menjadikan periksa dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya	
Catatan -Kepada mahasiswa ybs di mohon untuk menjaga kebersihan dan ketertiban di lingkungan Lapangan Tennis FIK UNY	Pengelola Lapangan Tennis FIK UNY  Hari Yuharto, M. Kes NIP.196707011994121001
Tembusan :	
1. Kaprodi IKORA	
2. Pembimbing Tas	
3. Mhs ybs	
4. Arsip	

Lampiran 5. Surat Validasi Ahli

SURAT PERSETUJUAN VALIDASI AHLI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Drs. Sumarjo, M.Kes**

NIP : **196312117 199001 1002**

Dengan ini menyatakan bahwa angket yang disusun untuk penelitian, dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul : “ **Analisis Kepuasan Konsumen Lapangan Tenis Terhadap Kualitas Pelayanan Lapangan Tenis FIK Universitas Negeri Yogyakarta**”.

Lembar angket tersebut disusun oleh :

Nama : **Panji Indraisuara**

NIM : **12603141001**

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.

Demikian surat ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 April 2016

Validator



Drs. Sumarjo, M.Kes

NIP. 196312117 199001 1002

Lanjutan Lampiran 5

SURAT PERSETUJUAN VALIDASI AHLI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Yudik Prasetyo, M.Kes.**

NIP : **19820815 200502 1 002**

Dengan ini menyatakan bahwa angket yang disusun untuk penelitian, dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul : “ **Analisis Kepuasan Konsumen Lapangan Tenis Terhadap Kualitas Pelayanan Lapangan Tenis FIK Universitas Negeri Yogyakarta**”.

Lembar angket tersebut disusun oleh :

Nama : **Panji Indraisuara**

NIM : **12603141001**

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.

Demikian surat ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 April 2016

Validator



Yudik Prasetyo, M.Kes.

NIP. 19820815 200502 1 002

Lampiran 6. Kartu Monitoring Bimbingan Tugas Akhir

MONITORING BIMBINGAN TUGAS AKHIR

18 November 2015

.....FRM/FIK/29-00

..... 31 Juli 2008

Nama Mahasiswa : Panji Indrasuara
 Nomor Mahasiswa : 12603141001
 Jurusan : PKR
 Judul TAS/TABS : Analisis Kepuasan Konsumen Lapangan Tennis Terhadap Kualitas Pelayanan Lapangan Tennis FIK Universitas Negeri Yogyakarta
 Pembimbing I : Sumarjo, M.Kes.
 Pembimbing II :

Rencana lama penulisan (.....bulan)	BIMBINGAN						Paraf Dosen
	Bulan ke	Keterlaksanaan Minggu ke :					
		1	2	3	4	5	
Catatan :	1	Revisi BAB I	Koreksi BAB I	Revisi BAB I dan II			
	2		Koreksi BAB I dan II		Revisi BAB III		
	3			Koreksi BAB III			
	4		Memuat Angket Uji Coba Revalidasi	Validasi Angket		Revisi Angket	
	5					Memuat validasi realitas	
	6			Revisi Angket		Memuat Surat Rudi FIK	
	7		Ambil data Pendirian			data data	
	8			Bimbingan BAB III & IV		Koreksi BAB III & IV	
	9			Bimbingan BAB IV			
	10		Koreksi BAB IV		Bimbingan BAB IV & V		
	11						
	12						

Dosen Pembimbing I

(Sumarjo, M.Kes.)

Tanggal Ujian, Mahasiswa

(Panji Indrasuara)

Catatan :

1. Isikan pada setiap kolom bimbingan dengan angka Romawi (Bab)
2. Blangko monitoring ini agar setelah ujian Skripsi harap diserahkan ke Jurusan.

Lampiran 7. Angket Uji Coba Penelitian

ANGKET UJI COBA PENELITIAN
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN LAPANGAN TENIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN LAPANGAN TENIS FIK UNIVERSITAS
NEGERI YOGYAKARTA

Kepada Yth.

Konsumen Pengguna Layanan Lapangan Tenis FIK UNY

Fakultas Ilmu Keolahragaan berkomitmen dalam peningkatan kualitas layanan bagi konsumen termasuk juga kualitas layanan lapangan tenis. Melalui Kuisisioner ini Peneliti bersama pengelola lapangan tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta mengharapkan masukan dari para pengguna jasa layanan lapangan tenis untuk memberikan masukannya terkait dengan layanan lapangan tenis yang diberikan kepada pengguna atau konsumen Lapangan Tenis FIK UNY. Atas bantuan dan kesediannya diucapkan terimakasih.

Yogyakarta,
Peneliti,

Panji Indraisuara
NIM. 12603141001

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Menggunakan Lapangan Tenis Sejak :

B. Petunjuk Pengisian

Kuisisioner tingkat kebutuhan Pengguna Layanan

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda cek (√) pada salah satu jawaban yang menurut anda menjadi *kepuasan konsumen lapangan tenis terhadap kualitas pelayanan lapangan tenis FIK UNY* isikan jawaban anda dalam kolom yang telah disediakan.

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang ramah terhadap konsumen		√		

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Keandalan (Reability)					
1	Manajemen lapangan tenis memberikan kenyamanan fasilitas terhadap konsumen				
2	Fasilitas yang ada tidak sesuai dengan yang di janjikan				
3	Pelayanan tepat waktu saat konsumen menyewa lapangan seperti jam yang diinginkan.				
4	Toilet yang tidak memadai untuk konsumen				
5	Lapangan tennis mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal olahraga dan rekreasi				
6	Keterlambatan petugas melebihi batas waktu yang telah ditetapkan pada jam kerja				
7	Petugas selalu dapat ditemui pada jam kerja				

8	Fasilitas yang di tawarkan dalam brosur sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan				
9	Fasilitas lapangan yang memadai				
10	Jam buka dan tutup lapangan tenis tepat waktu				
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
11	Petugas tidak memberikan informasi dengan jelas tentang pelayanan yang akan diberikan				
12	Petugas lapangan tenis membantu kesulitan konsumen				
13	Petugas lapangan tenis menanggapi keluhan konsumen dengan baik				
14	Petugas lapangan tenis tidak menanggapi kritik dan saran dari konsumen dengan baik				
15	Saat ada event kecil maupun besar di lapangan tenis, petugas selalu siap dan tanggap melayani kebutuhan konsumen				
Keyakinan (<i>Assurance</i>)					
16	Petugas lapangan tenis mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan				
17	Petugas mengawasi barang ketika konsumen bermain, sehingga petugas dapat di percaya				
18	Petugas lapangan tenis memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya				
19	Tidak ada petugas yang menjaga barang yang ada di lingkungan lapangan				
Empati (<i>Emphaty</i>)					
20	Ketersediaan papan informasi ditempat strategis				
21	Keakraban yang di ciptakan petugas lapangan tenis sangat baik				

22	Petugas lapangan tenis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen				
23	Petugas kurang senyum dan kurang menyapa saat menyambut konsumen				
24	Fasilitas yang ada di lapangan tenis sudah sesuai keinginan dan harapan konsumen				
25	Petugas memahami kebutuhan konsumen				
Berwujud (<i>Tangible</i>)					
26	Keberadaan lapangan di tempat yang strategis				
27	Karena letaknya di dalam kampus, konsumen terganggu oleh aktivitas kampus				
28	Ukuran lapangan sudah sesuai dengan standar fasilitas lapangan tenis				
29	Memiliki lahan parkir yang luas bagi kendaraan yang di bawa konsumen				
30	Bangunan lapangan tenis mempunyai desain yang menarik				
31	Kurangnya kelayakan fasilitas lapangan yang ada				
32	Penerangan didalam lapangan tenis FIK UNY sangat layak				
33	Masih kurangnya penerangan di malam hari				
34	Letak ruang manajer lapangan tenis yang strategis membantu konsumen mudah mencarinya				
35	Ketersediaannya papan score untuk game				
36	Keadaan net yang baik terpasang di lapangan				

Lampiran 8. Hasil Data Uji Coba Penelitian
Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	36

Validity

Lanjutan Lampiran 8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	107.0500	224.366	.843	.943
Butir_2	107.3500	227.818	.531	.945
Butir_3	108.2500	247.039	-.285	.953
Butir_4	107.4500	221.839	.628	.944
Butir_5	107.2500	229.355	.542	.945
Butir_6	107.7500	228.934	.527	.945
Butir_7	107.4500	227.839	.591	.945
Butir_8	107.1000	227.568	.673	.944
Butir_9	107.1000	227.674	.667	.944
Butir_10	107.2500	221.250	.788	.943
Butir_11	107.5000	224.474	.650	.944
Butir_12	107.4500	231.839	.557	.945
Butir_13	107.5000	225.947	.650	.944
Butir_14	107.5000	220.895	.744	.943
Butir_15	106.9500	235.839	.237	.947
Butir_16	107.2500	223.671	.621	.944
Butir_17	107.7000	220.116	.819	.943
Butir_18	107.4500	229.103	.613	.945
Butir_19	107.8000	223.958	.577	.945
Butir_20	107.5000	223.211	.708	.944
Butir_21	107.3500	225.713	.712	.944
Butir_22	107.4500	224.471	.769	.943
Butir_23	107.5500	218.576	.815	.942
Butir_24	107.3000	219.695	.747	.943
Butir_25	107.3000	223.905	.771	.943
Butir_26	106.9500	228.050	.623	.944
Butir_27	107.8000	250.800	-.330	.956
Butir_28	107.0500	230.366	.502	.945
Butir_29	107.1500	222.134	.714	.943
Butir_30	107.2000	221.011	.779	.943
Butir_31	107.2000	225.326	.736	.944
Butir_32	107.3500	230.555	.535	.945
Butir_33	107.5500	222.366	.612	.944
Butir_34	107.4000	239.832	-.016	.948
Butir_35	107.3500	224.239	.701	.944
Butir_36	107.2000	223.958	.717	.944

Lanjutan Lampiran 8

DATA VALIDITAS

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	Total	
1	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	117	
2	4	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	131	
3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	127	
4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	120	
5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	133	
6	4	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	117	
7	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	122	
8	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	96	
9	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	117	
10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	101	
11	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
12	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	4	3	1	1	2	2	1	4	1	1	66	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	
14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	
15	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	107
16	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	116	
17	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	120	
18	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	3	2	2	1	3	2	1	3	4	3	3	2	2	3	3	3	95	
19	3	2	3	1	3	2	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	1	3	4	3	107	
20	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	116	

Lampiran 9. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN LAPANGAN TENIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN LAPANGAN TENIS FIK UNIVERSITAS
NEGERI YOGYAKARTA

Kepada Yth.

Konsumen Pengguna Layanan Lapangan Tenis FIK UNY

Fakultas Ilmu Keolahragaan berkomitmen dalam peningkatan kualitas layanan bagi konsumen termasuk juga kualitas layanan lapangan tenis. Melalui Kuisisioner ini Peneliti bersama pengelola lapangan tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta mengharapkan masukan dari para pengguna jasa layanan lapangan tenis untuk memberikan masukanya terkait dengan layanan lapangan tenis yang diberikan kepada pengguna atau konsumen Lapangan Tenis FIK UNY. Atas bantuan dan kesediannya diucapkan terimakasih.

Yogyakarta,
Peneliti

Panji Indraisuara
NIM. 12603141001

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Menggunakan Lapangan Tenis Sejak :

B. Petunjuk Pengisian

Kuisisioner tingkat kebutuhan Pengguna Layanan

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda cek (√) pada salah satu jawaban yang menurut anda menjadi *kepuasan konsumen lapangan tenis terhadap kualitas pelayanan lapangan tenis FIK UNY* isikan jawaban anda dalam kolom yang telah disediakan.

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang ramah terhadap konsumen		√		

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Keandalan (Reability)					
1	Manajemen lapangan tenis memberikan kenyamanan fasilitas terhadap konsumen				
2	Fasilitas yang ada tidak sesuai dengan yang di janjikan				
3	Toilet yang tidak memadai untuk konsumen				
4	Lapangan tennis mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal olahraga dan rekreasi				
5	Keterlambatan petugas melebihi batas waktu yang telah ditetapkan pada jam kerja				
6	Petugas selalu dapat ditemui pada jam kerja				
7	Fasilitas yang di tawarkan dalam brosur sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan				

8	Fasilitas lapangan yang memadai				
9	Jam buka dan tutup lapangan tenis tepat waktu				
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
10	Petugas tidak memberikan informasi dengan jelas tentang pelayanan yang akan diberikan				
11	Petugas lapangan tenis membantu kesulitan konsumen				
12	Petugas lapangan tenis menanggapi keluhan konsumen dengan baik				
13	Petugas lapangan tenis tidak menanggapi kritik dan saran dari konsumen dengan baik				
14	Saat ada event kecil maupun besar di lapangan tenis, petugas selalu siap dan tanggap melayani kebutuhan konsumen				
Keyakinan (<i>Assurance</i>)					
15	Petugas lapangan tenis tidak memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan				
16	Petugas mengawasi barang ketika konsumen bermain, sehingga petugas dapat di percaya				
17	Petugas lapangan tenis memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya				
18	Tidak ada petugas yang menjaga barang yang ada di lingkungan lapangan				
Empati (<i>Empathy</i>)					
19	Ketersediaan papan informasi ditempat strategis				
20	Keakraban yang di ciptakan petugas lapangan tenis sangat baik				
21	Petugas lapangan tenis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen				

22	Petugas kurang senyum dan kurang menyapa saat menyambut konsumen				
23	Fasilitas yang ada di lapangan tenis sudah sesuai keinginan dan harapan konsumen				
24	Petugas memahami kebutuhan konsumen				
Berwujud (<i>Tangible</i>)					
25	Keberadaan lapangan di tempat yang strategis				
26	Ukuran lapangan sudah sesuai dengan standar fasilitas lapangan tenis				
27	Memiliki lahan parkir yang luas bagi kendaraan yang di bawa konsumen				
28	Bangunan lapangan tenis mempunyai desain yang menarik				
29	Kurangnya kelayakan fasilitas lapangan yang ada				
30	Penerangan didalam lapangan tenis FIK UNY sangat layak				
31	Masih kurangnya penerangan di malam hari				
32	Ketersediaannya papan score untuk game				
33	Keadaan net yang baik terpasang di lapangan				

Lampiran 10. Hasil Data Penelitian												
NO.	TOTAL	kategori	keandalan	kategori	ketanggapan	kategori	keyakinan	kategori	empati	kategori	berwujud	kategori
1	64,39	baik	69,44	baik	75,00	baik	25,00	kurang	66,67	baik	69,44	baik
2	65,91	baik	86,11	sangat baik	65,00	baik	37,50	kurang	54,17	cukup	66,67	baik
3	65,91	Baik	61,11	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	61,11	baik
4	66,67	Baik	61,11	baik	70,00	baik	68,75	baik	66,67	baik	69,44	baik
5	66,67	Baik	61,11	baik	70,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
6	66,67	Baik	61,11	baik	75,00	baik	56,25	cukup	75,00	baik	66,67	baik
7	66,67	Baik	61,11	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	63,89	baik
8	67,42	Baik	63,89	baik	60,00	cukup	75,00	baik	79,17	baik	63,89	baik
9	67,42	Baik	61,11	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
10	68,94	Baik	80,56	baik	50,00	cukup	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
11	69,70	Baik	72,22	baik	70,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
12	69,70	Baik	86,11	sangat baik	50,00	cukup	56,25	cukup	75,00	baik	66,67	baik
13	69,70	Baik	72,22	baik	50,00	cukup	62,50	baik	91,67	sangat baik	66,67	baik
14	69,70	Baik	77,78	baik	50,00	cukup	62,50	baik	75,00	baik	72,22	baik
15	69,70	Baik	75,00	baik	50,00	cukup	68,75	baik	83,33	sangat baik	66,67	baik
16	70,45	Baik	83,33	sangat baik	40,00	kurang	68,75	baik	83,33	sangat baik	66,67	baik
17	71,21	Baik	75,00	baik	50,00	cukup	62,50	baik	87,50	sangat baik	72,22	baik
18	71,21	Baik	77,78	baik	50,00	cukup	68,75	baik	83,33	sangat baik	69,44	baik
19	71,21	Baik	75,00	baik	50,00	cukup	68,75	baik	83,33	sangat baik	72,22	baik

20	71,97	Baik	75,00	baik	70,00	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik
21	72,73	Baik	75,00	baik	70,00	baik	75,00	baik	62,50	baik	77,78	baik
22	73,48	Baik	80,56	baik	70,00	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik
23	73,48	Baik	80,56	baik	70,00	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik
24	74,24	Baik	77,78	baik	60,00	cukup	75,00	baik	62,50	baik	86,11	sangat baik
25	75,00	Baik	77,78	baik	75,00	baik	68,75	baik	66,67	baik	80,56	baik
26	75,76	Baik	75,00	baik	70,00	baik	81,25	sangat baik	62,50	baik	86,11	sangat baik
27	77,27	Baik	72,22	baik	80,00	baik	81,25	sangat baik	79,17	baik	77,78	baik
28	77,27	Baik	72,22	baik	90,00	sangat baik	81,25	sangat baik	79,17	baik	72,22	baik
29	81,06	sangat baik	77,78	baik	85,00	sangat baik	87,50	sangat baik	79,17	baik	80,56	baik
30	84,09	sangat baik	80,56	baik	90,00	sangat baik	75,00	baik	87,50	sangat baik	86,11	sangat baik
31	81,06	sangat baik	77,78	baik	80,00	baik	75,00	baik	83,33	sangat baik	86,11	sangat baik
32	91,67	sangat baik	86,11	sangat baik	95,00	sangat baik	100,00	sangat baik	100,00	sangat baik	86,11	sangat baik
33	88,64	sangat baik	86,11	sangat baik	85,00	sangat baik	87,50	sangat baik	95,83	sangat baik	88,89	sangat baik
34	81,82	sangat baik	63,89	baik	80,00	baik	81,25	sangat baik	95,83	sangat baik	91,67	sangat baik
35	84,09	sangat baik	83,33	sangat baik	85,00	sangat baik	81,25	sangat baik	79,17	baik	88,89	sangat baik
36	65,91	Baik	63,89	baik	65,00	baik	68,75	baik	62,50	baik	69,44	baik
37	82,58	sangat baik	83,33	sangat baik	85,00	sangat baik	75,00	baik	75,00	baik	88,89	sangat baik
38	91,67	sangat baik	91,67	sangat baik	90,00	sangat baik	100,00	sangat baik	95,83	sangat baik	86,11	sangat baik

39	81,82	sangat baik	88,89	sangat baik	80,00	baik	87,50	sangat baik	75,00	baik	77,78	baik
40	70,45	Baik	69,44	baik	70,00	baik	75,00	baik	58,33	cukup	77,78	baik
41	68,18	Baik	63,89	baik	75,00	baik	62,50	baik	66,67	baik	72,22	baik
42	69,70	Baik	69,44	baik	70,00	baik	68,75	baik	62,50	baik	75,00	baik
43	75,00	Baik	75,00	baik	80,00	baik	75,00	baik	75,00	baik	72,22	baik
44	80,30	Baik	80,56	baik	75,00	baik	75,00	baik	79,17	baik	86,11	sangat baik
45	45,45	cukup	52,78	cukup	35,00	kurang	43,75	cukup	37,50	kurang	50,00	cukup
46	69,70	Baik	75,00	baik	70,00	baik	68,75	baik	58,33	cukup	72,22	baik
47	83,33	sangat baik	86,11	sangat baik	80,00	baik	81,25	sangat baik	75,00	baik	88,89	sangat baik
48	65,15	Baik	69,44	baik	55,00	cukup	81,25	sangat baik	58,33	cukup	63,89	baik
49	73,48	Baik	69,44	baik	70,00	baik	93,75	sangat baik	70,83	baik	72,22	baik
50	81,06	sangat baik	80,56	baik	80,00	baik	75,00	baik	75,00	baik	88,89	sangat baik
51	66,67	Baik	61,11	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	63,89	baik
52	67,42	Baik	63,89	baik	60,00	cukup	75,00	baik	79,17	baik	63,89	baik
53	69,70	Baik	86,11	sangat baik	50,00	cukup	56,25	cukup	75,00	baik	66,67	baik
54	69,70	Baik	72,22	baik	50,00	cukup	62,50	baik	91,67	sangat baik	66,67	baik
55	69,70	Baik	77,78	baik	50,00	cukup	62,50	baik	75,00	baik	72,22	baik
56	71,21	Baik	77,78	baik	50,00	cukup	68,75	baik	83,33	sangat baik	69,44	baik
57	71,21	Baik	75,00	baik	50,00	cukup	68,75	baik	83,33	sangat baik	72,22	baik
58	65,91	Baik	86,11	sangat baik	65,00	baik	37,50	kurang	54,17	cukup	66,67	baik

59	65,91	Baik	61,11	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	61,11	baik
60	66,67	Baik	61,11	baik	70,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
61	66,67	Baik	61,11	baik	75,00	baik	56,25	cukup	75,00	baik	66,67	baik
62	64,39	Baik	69,44	baik	75,00	baik	25,00	kurang	66,67	baik	69,44	baik
63	67,42	Baik	61,11	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
64	68,94	Baik	80,56	baik	50,00	cukup	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
65	66,67	Baik	61,11	baik	70,00	baik	68,75	baik	66,67	baik	69,44	baik
66	69,70	Baik	75,00	baik	50,00	cukup	68,75	baik	83,33	sangat baik	66,67	baik
67	70,45	Baik	83,33	sangat baik	40,00	kurang	68,75	baik	83,33	sangat baik	66,67	baik
68	69,70	Baik	72,22	baik	70,00	baik	62,50	baik	75,00	baik	66,67	baik
69	74,24	Baik	77,78	baik	60,00	cukup	75,00	baik	62,50	baik	86,11	sangat baik
70	75,00	Baik	77,78	baik	75,00	baik	68,75	baik	66,67	baik	80,56	baik
71	81,06	sangat baik	77,78	baik	85,00	sangat baik	87,50	sangat baik	79,17	baik	80,56	baik
72	84,09	sangat baik	80,56	baik	90,00	sangat baik	75,00	baik	87,50	sangat baik	86,11	sangat baik
73	74,24	Baik	77,78	baik	60,00	cukup	75,00	baik	62,50	baik	86,11	sangat baik
74	75,00	Baik	77,78	baik	75,00	baik	68,75	baik	66,67	baik	80,56	baik
75	73,48	Baik	80,56	baik	70,00	baik	75,00	baik	62,50	baik	75,00	baik

Lampiran 11. Dokumentasi



Gambar 1. Pengisian Angket



Gambar 2. Musholah



Gambar 3. Toilet

Lanjutan lampiran 11



Gambar 4. Parkiran Lapangan Tenis



Gambar 5. Lapangan Out Door



Gambar 6. Lapangan Indoor

Lanjutan lampiran 11



Gambar 7. Struktur Organisasi lapangan tenis FIK UNY

Lanjutan lampiran 11

JADWAL PENGGUNAAN LAPANGAN TENIS INDOOR FIK UNY

LAP 1								INDOOR BARAT								LAP 2								
JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD	JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD	JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD	
06.00 - 07.00				D		D		06.00 - 07.00				D		D		06.00 - 07.00				D		D		
07.00 - 08.00	KULIAH	KULIAH	O	KULIAH	O	KULIAH	O	07.00 - 08.00	KULIAH	KULIAH	O	KULIAH	O	KULIAH	O	07.00 - 08.00	KULIAH	KULIAH	O	KULIAH	O	KULIAH	O	
08.00 - 09.00	KULIAH	KULIAH	S	KULIAH	S	KULIAH	S	08.00 - 09.00	KULIAH	KULIAH	S	KULIAH	S	KULIAH	S	08.00 - 09.00	KULIAH	KULIAH	S	KULIAH	S	KULIAH	S	
09.00 - 10.00	KULIAH	KULIAH	E	KULIAH	E	KULIAH	E	09.00 - 10.00	KULIAH	KULIAH	E	KULIAH	E	KULIAH	E	09.00 - 10.00	KULIAH	KULIAH	E	KULIAH	E	KULIAH	E	
10.00 - 11.00	KULIAH	KULIAH	N	KULIAH	N	KULIAH	N	10.00 - 11.00	KULIAH	KULIAH	N	KULIAH	N	KULIAH	N	10.00 - 11.00	KULIAH	KULIAH	N	KULIAH	N	KULIAH	N	
11.00 - 12.00	KULIAH	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	11.00 - 12.00	KULIAH	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	11.00 - 12.00	KULIAH	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	
12.00 - 13.00								12.00 - 13.00								12.00 - 13.00								
13.00 - 14.00								13.00 - 14.00								13.00 - 14.00								
14.00 - 15.00								14.00 - 15.00								14.00 - 15.00								
15.00 - 16.00			KR			KR		15.00 - 16.00			KR			FT.UNY	KR	15.00 - 16.00			KR			FT.UNY	KR	
16.00 - 17.00	FBS	KR	FISIPOD			SALESA		16.00 - 17.00	TASPEN	KR	SALESA			FT.UNY	KR	16.00 - 17.00	TASPEN	KR	SALESA			FT.UNY	KR	
17.00 - 18.00	FBS	KR	FISIPOD	PNYKT.DLM		SALESA		17.00 - 18.00	TASPEN	KR	SALESA			FT.UNY	KR	17.00 - 18.00	TASPEN	KR	SALESA			FT.UNY	KR	
18.00 - 19.00				BRI				18.00 - 19.00								18.00 - 19.00								
19.00 - 20.00	ASKRIDA			BRI	BPPN	BA-PTS		19.00 - 20.00	SAHID							19.00 - 20.00	SAHID					BPD.BNTUL		
20.00 - 21.00	ASKRIDA			BRI	BPPN			20.00 - 21.00	SAHID							20.00 - 21.00	SAHID					BPD.BNTUL		
21.00 - 22.00								21.00 - 22.00								21.00 - 22.00								

LAP 3								OUTDOOR								LAP 4							
JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD	JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD	JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD
06.00 - 07.00				D		D		06.00 - 07.00				D		D		06.00 - 07.00				D		D	
07.00 - 08.00	KULIAH	KULIAH	O	KULIAH	O	DOSEN		07.00 - 08.00	KULIAH	KULIAH	O	KULIAH	O	DOSEN		07.00 - 08.00	KULIAH	KULIAH	O	KULIAH	O	DOSEN	
08.00 - 09.00	KULIAH	KULIAH	S	KULIAH	S	KRYWN		08.00 - 09.00	KULIAH	KULIAH	S	KULIAH	S	KRYWN		08.00 - 09.00	KULIAH	KULIAH	S	KULIAH	S	KRYWN	
09.00 - 10.00	KULIAH	KULIAH	E	KULIAH	E	UKM		09.00 - 10.00	KULIAH	KULIAH	E	KULIAH	E	UKM		09.00 - 10.00	KULIAH	KULIAH	E	KULIAH	E	UKM	
10.00 - 11.00	KULIAH	KULIAH	N	KULIAH	N	UKM		10.00 - 11.00	KULIAH	KULIAH	N	KULIAH	N	UKM		10.00 - 11.00	KULIAH	KULIAH	N	KULIAH	N	UKM	
11.00 - 12.00	KULIAH	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	UKM		11.00 - 12.00	KULIAH	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	UKM		11.00 - 12.00	KULIAH	KULIAH	FIK	KULIAH	FIK	UKM	
12.00 - 13.00								12.00 - 13.00								12.00 - 13.00							
13.00 - 14.00								13.00 - 14.00								13.00 - 14.00							
14.00 - 15.00								14.00 - 15.00								14.00 - 15.00							
15.00 - 16.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA		15.00 - 16.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA		15.00 - 16.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA	
16.00 - 17.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA		16.00 - 17.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA		16.00 - 17.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA	
17.00 - 18.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA		17.00 - 18.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA		17.00 - 18.00	SELABORA	BP.WD2	SELABORA	BP.WD2	UKM	SELABORA	
18.00 - 19.00								18.00 - 19.00								18.00 - 19.00							
19.00 - 20.00								19.00 - 20.00								19.00 - 20.00							
20.00 - 21.00								20.00 - 21.00								20.00 - 21.00							
21.00 - 22.00								21.00 - 22.00								21.00 - 22.00							

LAP 5								INDOOR TIMUR								LAP 6							
JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD	JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD	JAM	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	AHAD
06.00 - 07.00				D		D		06.00 - 07.00				D		D		06.00 - 07.00				D		D	
07.00 - 08.00	KULIAH	MIPA.UNY	O	MIPA.UNY	O	DOSEN	DOKTER	07.00 - 08.00	KULIAH	MIPA.UNY	O	MIPA.UNY	O	DOSEN	DOKTER	07.00 - 08.00	KULIAH	MIPA.UNY	O	MIPA.UNY	O	DOSEN	DOKTER
08.00 - 09.00	KULIAH	MIPA.UNY	S	MIPA.UNY	S	DOSEN	DOKTER	08.00 - 09.00	KULIAH	MIPA.UNY	S	MIPA.UNY	S	DOSEN	DOKTER	08.00 - 09.00	KULIAH	MIPA.UNY	S	MIPA.UNY	S	DOSEN	DOKTER
09.00 - 10.00	KULIAH	MIPA.UNY	E	MIPA.UNY	E	KRYWN	DOKTER	09.00 - 10.00	KULIAH	MIPA.UNY	E	MIPA.UNY	E	KRYWN	DOKTER	09.00 - 10.00	KULIAH	MIPA.UNY	E	MIPA.UNY	E	KRYWN	DOKTER
10.00 - 11.00	KULIAH	MIPA.UNY	N	MIPA.UNY	N	KRYWN	DOKTER	10.00 - 11.00	KULIAH	MIPA.UNY	N	MIPA.UNY	N	KRYWN	DOKTER	10.00 - 11.00	KULIAH	MIPA.UNY	N	MIPA.UNY	N	KRYWN	DOKTER
11.00 - 12.00	KULIAH	KULIAH	FIK		FIK	KRYWN	DOKTER	11.00 - 12.00	KULIAH	BLANPA	FIK		FIK	KRYWN	DOKTER	11.00 - 12.00	KULIAH	BLANPA	FIK		FIK	KRYWN	DOKTER
12.00 - 13.00								12.00 - 13.00								12.00 - 13.00							
13.00 - 14.00								13.00 - 14.00								13.00 - 14.00							
14.00 - 15.00			UKM					14.00 - 15.00								14.00 - 15.00							
15.00 - 16.00	SELABORA	UKM	SELABORA	FERON		SELABORA	FT.UNY	15.00 - 16.00								15.00 - 16.00				FERON		SELABORA	PPS.UNY
16.00 - 17.00	SELABORA	UKM	SELABORA	FERON	OBGYEN	SELABORA	FT.UNY	16.00 - 17.00								16.00 - 17.00				FERON	SAR.ANK	SELABORA	PPS.UNY
17.00 - 18.00	SELABORA	UKM	SELABORA	FERON	OBGYEN	SELABORA	FT.UNY	17.00 - 18.00								17.00 - 18.00				FERON	SAR.ANK	SELABORA	PPS.UNY
18.00 - 19.00				FERON				18.00 - 19.00								18.00 - 19.00				FERON			
19.00 - 20.00	SDR.DINDA	BPD.DIY		SDR.DINDA				19.00 - 20.00	BU.RIKA	BPD.DIY	BANWASRI	BU.RIKA	P.DARWIN		19.00 - 20.00	BU.RIKA	BPD.DIY	BANWASRI	BU.RIKA	P.DARWIN			
20.00 - 21.00	SDR.DINDA	BPD.DIY		SDR.DINDA				20.00 - 21.00	BU.RIKA	BPD.DIY	BANWASRI	BU.RIKA	P.DARWIN		20.00 - 21.00	BU.RIKA	BPD.DIY	BANWASRI	BU.RIKA	P.DARWIN			
21.00 - 22.00								21.00 - 22.00							21.00 - 22.00								

RESERVASI 08156866456 , 085741139547 MANAGAMEN'

Gambar 8. Jadwal penggunaan lapangan tenis