

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KOLAM RENANG FIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DI MASA PANDEMI COVID-19**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



Oleh:

Anisa Isna Khusnul Hotimah

NIM 17603141019

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2021**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KOLAM RENANG FIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DI MASA PANDEMI COVID-19**

Anisa Isna Khusnul Hotimah

17603141019

ABSTRAK

Kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk meningkatkan pengunjung. Perbaikan fasilitas-fasilitas yang sudah rusak harus diperbaiki dan pelayanan di masa pandemi covid-19 harus ditingkatkan lagi hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kolam renang FIK UNY. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kolam Renang FIK UNY di Masa Pandemi Covid-19.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung kolam renang FIK UNY dengan sampel yang diteliti sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Uji validitas menggunakan rumus *Aiken* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cornback* dan diperoleh koefisien sebesar 0,956. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK UNY di masa pandemi covid-19 adalah kategori cukup memuaskan sebesar 50% sebanyak 25 responden. Secara rinci berdasarkan faktor-faktornya adalah sebagai berikut: faktor bukti fisik (*tangibles*) kategori memuaskan sebesar 40%, faktor keandalan (*reliability*) kategori cukup memuaskan sebesar 48%, faktor ketanggapan (*responsiveness*) kategori cukup memuaskan sebesar 48%, faktor jaminan dan kepastian (*assurance*) kategori cukup memuaskan sebesar 56, dan faktor empati (*empathy*) kategori cukup memuaskan 50%.

Kata kunci : tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, kolam renang FIK UNY masa pandemi covid-19

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Isna Khusnul Hotimah

NIM : 17603141019

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judus TAS : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19

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

Yogyakarta, Februari 3021

Yang menyatakan,



Anisa Isna Khusnul Hotimah

NIM. 17603141019

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KOLAM RENANG FIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DI MASA PANDEMI COVID-19**

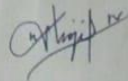
Disusun oleh:

Anisa Isna Khusnul Hotimah
NIM 17603141019

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang
bersangkutan,

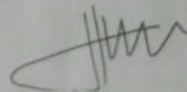
Yogyakarta, 8 Februari 2021

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or.
NIP. 198009242006041001

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Sulistiyono, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197612122008121001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi


TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KOLAM RENANG FIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DI MASA PANDEMI COVID-19

Disusun oleh:

Anisa Isna Khusnul Hotimah
NIM. 17603141019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 16 Februari 2021

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji/Pembimbing Sulistiyono, S.Pd., M.Pd.		24-2-2021
Sekretaris Cenika Rismayanthi, S.Or., M.Or.		23-2-21
Penguji Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.		23.02.2021

Yogyakarta, Maret 2021
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan



Dr. Yudi Prasetyo, S.Or., M.Kes. 4
NIP. 198208152005011002

MOTTO

Apapun dilakukan jangan ragu tetap lakukan sesuai dengan jalan kebaikan, untuk menemukan jalan kesuksesan

Yang menentukan bukan orang lain namun hanya dirimulah

Banyak musuh yang akan menyerah bahkan dalam lingkungan yang sangat dekat

Jangan kamu lawan musuh mu dengan kecurangan tapi dengan titik yang paling terang yaitu pertemanan dan mendukung satu sama lain bukan untuk menjatuhkan namun untuk membangkitkan

Supaya sadar bahwa manusia bukan hanya mencari kenikmatan dunia namun lebih dari itu supaya bisa bermanfaat bukan hanya untuk dirinya, keluarganya namun juga bisa bermanfaat untuk masyarakat.

“Anisa Isna Khusnul Hotimah”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas berkat dan rahmat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan hidayahnya, serta kekuatan dan kelancaran dalam menjalani hidup di Dunia ini. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemampuan berfikir kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan waktu yang cukup tepat.
2. Kepada orang tua saya, Bapak Gito Munandar dan Mama Siti Suharia, adiku tersayang Akmal Fikri dan Atha Muhammad Fauzaan, yang selalu berdoa dan memberikan dukungan tanpa henti.
3. Responden kolam renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan kuesioner saya.
4. Teman-teman dari Prodi Ilmu Keolahragaan yaitu sahabat karib saya Ngafiatus Sholihah yang selalu memberi semangat tanpa henti dan teman-teman saya lainnya serta La Viola Gina Sidikoro yang juga memberikan support kepada saya.
5. Semua pihak, secara langsung ataupun tidak langsung yang telah membantu dan perhatian selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY di Masa Pandemi Covid-19” dapat tersusun dengan semestinya. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemampuan berfikir kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan waktu yang cukup tepat
2. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes. Selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes selaku plt dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan.
4. Bapak Sulistiyono, S.Pd., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan ilmu, semangat dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Tim penguji sidang ujian skripsi yang beranggotakan Bapak Sulistiyono, S.Pd., M.Pd., selaku ketua sidang ujian skripsi, Ibu Cerika Rismayanthi, S.Or., M.Or selaku sekretaris penguji sidang ujian skripsi, serta kepada Bapak Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed selaku penguji sidang ujian skripsi.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
7. Kepada orang tua saya, Bapak Gito Munandar dan Mama Siti Suharia, adiku tersayang Akmal Fikri dan Atha Muhammad Fauzaan, yang selalu berdoa dan memberikan dukungan tanpa henti.

8. Responden kolam renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan kuesioner saya.
9. Teman-teman dari Prodi Ilmu Keolahragaan yaitu sahabat karib saya Ngafiatu Sholihah yang selalu memberi semangat tanpa henti dan teman-teman saya lainnya serta La Viola Gina Sidikoro yang juga memberikan support kepada saya.
10. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 2 Februari 2021

Penulis,



Anisa Isna Khusnul Hotimah
Nim. 17603141019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Deskripsi Teori.....	8
B. Penelitian yang Relevan	20
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Metode Penelitian.....	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
D. Definisi operasional.....	23
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	24
F. Uji Instrumen	28
G. Teknik Analisis data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian.....	33

B. Pembahasan	49
C. Keterbatasan Penelitian	53
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN	54
B. Implikasi	54
C. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Alternatif Jawaban Kuesioner	32
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3. Kriteria Validitas Instrumen	36
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Data	37
Tabel 5. Acuan Klasifikasi Kategori	38
Tabel 6. Deskripsi Statistik Penelitian	40
Tabel 7. Perhitungan Normatif Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen	41
Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen	41
Tabel 9. Deskripsi Statistik Faktor Bukti Fisik (Tangible)	43
Tabel 10. Perhitungan Normatif Faktor Bukti Fisik (Tangibles).....	43
Tabel 11. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (Tangibles)	44
Tabel 12. Deskripsi Statistik Faktor Keandalan (Reliability)	45
Tabel 13. Perhitungan Normatif Faktor Keandalan (Reliability).....	46
Tabel 14. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Keandalan (Reliability).....	46
Tabel 15. Deskripsi Statistik Faktor Ketanggapan (Responsiveness).....	48
Tabel 16. Perhitungan Normatif Faktor Ketanggapan (Responsiveness)	48
Tabel 17. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Ketanggapan (Responsiveness)	49
Tabel 18. Deskripsi Statistik Faktor Jaminan dan Kepastian (Assurance)	50
Tabel 19. Perhitungan Normatif Faktor Jaminan dan Kepastian (Assurance).....	50
Tabel 20. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Jaminan dan Kepastian (Assurance) 51	
Tabel 21. Deskripsi Statistik Faktor Empati (Empathy)	52
Tabel 22. Perhitungan Normatif Faktor Empati (Empathy).....	53
Tabel 23. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Empati (Empathy).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen.....	42
Gambar 2. Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (Tangibles).....	45
Gambar 3. Hasil Penelitian Faktor Keandalan (Reliability)	47
Gambar 4. Hasil Penelitian Faktor Ketanggapan (Responsiveness).....	49
Gambar 5. Hasil Penelitian Faktor Jaminan dan Kepastian (Assurance).....	52
Gambar 6. Hasil Penelitian Faktor Empati (Empathy)	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	65
Lampiran 2. Data Uji Coba Penelitian.....	68
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
Lampiran 4. Instrumen Penelitian	72
Lampiran 5. Data Penelitian.....	75
Lampiran 6. Tabulasi Data Masing-masing Faktor.....	76
Lampiran 7. Statistik Deskriptif.....	83
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	88
Lampiran 9. Lembar Penilaian Ahli/Pakar.....	89
Lampiran 10. Surat Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian	92
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Munculnya wabah baru yang menggemparkan seluruh negara pada awal tahun 2020 yang belum diketahui asal usulnya merupakan salah satu anggota keluarga dari *coronavirus*. Mona (2020) mengatakan bahwa *Coronaviruses* termasuk dalam kelompok penyakit yang di sebabkan oleh *influenza*. Wabah baru Penyakit yang disebabkan virus corona atau dikenal dengan COVID-19 adalah jenis baru yang ditemukan pada tahun 2019 dan belum pernah diidentifikasi menyerang manusia sebelumnya (WHO, 2020).

Kondisi darurat ini diharuskan beberapa aktivitas yang sedang berlangsung atau aktivitas yang akan segera berlangsung terpaksa di hentikan sampai batas waktu yang belum dipastikan. kegiatan sehari-hari dapat meningkatkan kesehatan, kegiatan yang dilakukan tanpa upaya yang maksimal mengurangi dampak teinfeksiya tubuh terhadap virus corona.

Aktivitas fisik yang dilakukan berupa olahraga yang harus diiringi fasilitas olahraga yang memadai dengan kepuasan kualitas pelayanan yang tersedia. Dalam menggunakan fasilitas olahraga tetap harus mengikuti protokol covid-19 yang pemerintah anjurkan pada saat ini. Dengan segala pembatasan ruang gerak untuk tetap beraktivitas menghindari terinfeksiya tubuh terhadap virus corona tidak menjadi suatu hambatan untuk tidak melakukan olahraga yang semestinya. Demi kenyamanan bagaimana suatu fasilitas dapat menyediakan pelayanan yang cukup untuk konsumen tidak hanya itu harus juga bersifat aman dan nyaman.

Olahraga yang dilakukan biasanya sesuai dengan cabang olahraga yang biasanya terpilih. Ada beberapa olahraga yang masih diperbolehkan saat covid-19, misalnya, berenang adalah suatu olahraga yang dilakukan di kolam renang dengan minat masyarakat yang cukup banyak dan bisa dijadikan olahraga prestasi maupun olahraga rekreasi. Penambahan aturan dilakukan untuk memenuhi aturan pemerintah yang sedang berlangsung seperti kapasitas pengunjung yang diperbolehkan masuk dikurangi dan diperiksa suhu badan serta mencuci tangan sebelum masuk ini demi keamanan dan kenyamanan di masa pandemi covid-19

Kolam renang FIK UNY yaitu kolam renang yang ada di kota Yogyakarta dan tergolong masuk dalam kolam renang *outdoor* yang berlokasi di kampus Universitas Negeri Yogyakarta berada tepat di jalan Colombo No.01, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Konsumen yang menggunakan fasilitas kolam renang harus mempertimbangkan setiap pelayanan yang diberikan untuk mencapai rasa kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana. Sehingga dapat disimpulkan rasa kepuasan yang terdapat pada konsumen diciptakan semata-mata untuk merasakan perbedaan dan perubahan keinginan.

Seiring dengan berkembangnya serta situasi saat ini olahraga renang masih banyak diminati. Semakin hari jumlah pengguna kolam renang FIK UNY di masa pandemi masih terus dikunjungi walaupun tidak sebanyak di situasi normal dan bertambahnya aturan yang ada di kolam renang FIK UNY. Penambahan atau perubahan pelayanan seperti wujud fisik yang ditambah yaitu tali pembatas di area kolam renang. Konsumen ada yang merasakan kurang nyaman di tambahannya

tali pembatas saat berenang dikarenakan ruang gerak yang sedikit dan juga belum terbiasa dengan aturan baru yang berlaku. Hal itu menjadi salah satu faktor yang belum maksimal dilakukan upaya untuk menjadi daya tarik konsumen.

Perubahan kondisi menyebabkan beberapa pelayanan terpaksa dihentikan dikarenakan petugas yang bekerja mengalami pengurangan jumlah di masa pandemi covid-19. Faktor kepuasan lainnya yaitu kebersihan, kebersihan di kolam renang FIK UNY sangat kurang diperhatikan khususnya di area kamar mandi dan tempat bilas dana juga pernah mengalami kerusakan dibagianana pintu masuk ruang ganti perempuan pada saat itu.

Kolam renang FIK UNY harus sesuai teori manajemen dan juga harus tertata baik secara administratif, kelengkapan, pengorganisasian dan pelayanan. Pengelolaan kolam renang FIK UNY itu sendiri akan sangat mempengaruhi minat para pengunjungnya, karena minat latihan seseorang itu tergantung pada kepuasan yang mereka dapatkan saat berkunjung ke kolam renang tersebut. Pengelolaan kolam renang ini akan berfungsi secara baik apabila dilaksanakan dengan menyesuaikan terhadap kebutuhan, kenyamanan dan kepuasan para pengunjungnya. Sehingga eksistensi keberadaan kolam renang tersebut akan semakin meningkat dan semakin bermanfaat bagi pengguna. Salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna berkunjung ke kolam renang adalah kepuasan mereka saat menggunakan pelayanan kolam renang.

Menurut Supranto (2006:224) menyebutkan faktor yang mempengaruhi konsumen selalu datang ke kolam renang dikarenakan rasa puas yang mereka rasakan saat menggunakan pelayanan yang ada di kolam renang. Seorang

konsumen akan mengharapkan saat menggunakan pelayanan diberikan kemudahan saat sedang beraktivitas. Seperti seorang konsumen yang mengharapkan kemudahan saat melakukan aktivitas. Kualitas pelayanan berpengaruh penting untuk membangun citra yang bernilai positif akan menjadi aset dari suatu organisasi/perusahaan.

Menurut Kotler (2002:42), menyatakan kepuasan yaitu rasa senang dan kecewa yang timbul saat setelah merasakan kinerja dan membandingkan setiap pelayanan dengan harap-harapannya. 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*).

Seorang konsumen hendak berkunjung ke kolam renang FIK UNY, mereka akan mempertimbangkan pelayanan di kolam renang seperti keamanan saat kondisi covid-19, kondisi air yang baik, jarak antara perenang satu dan lainnya dan yang paling penting ada biaya masuk yang terjangkau. Segala bentuk layanan yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kolam renang. Konsumen yang akan datang ke kolam renang FIK UNY sangat hati-hati memilih sarana dan prasarana untuk melakukan aktivitas renang dengan pelayanan yang sudah sesuai protokol kesehatan sesuai aturan pemerintah. Konsumen perlu menghindari resiko Covid-19 akibat buruknya kualitas air, prasarana pendukung dan protokol kesehatan yang ada pada kolam renang tersebut. Dalam hal ini, unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi pelaku

industri kolam renang untuk memenangkan hati pelanggan dan memenangkan kompetisi persaingan. Komitmen pelanggan yang tinggi terhadap industri kolam renang akan menjamin kelangsungan bisnis kolam renang jangka panjang.

Dalam menghadapi kondisi saat ini suatu pengelolaan fasilitas harus memahami perilaku pengguna kolam renang, pemahaman tersebut memiliki arti penting karena setiap kegiatan yang dilakukan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna kolam renang. Dengan demikian terdapat peningkatan pelayanan yang akan menarik minat konsumen dengan tercapainya kebutuhan setiap harapan konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam menggunakan kolam renang FIK UNY. Demi mencapai tujuan keinginan konsumen sebagai gambaran pelayanan yang lebih baik, tentunya setiap perubahan dilakukan namun tetap sesuai dengan faktor yang mempengaruhi setiap komponen yang terkait. Apabila pengguna kolam renang merasakan harapan yang diinginkan maka kepuasan pun tercipta terhadap pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan datang lagi untuk menggunakan kolam renang FIK UNY sebagai sarana olahraga yang diminati.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor berpengaruh terhadap daya tarik konsumen dirasakan belum maksimal dilakukan.
2. Konsumen mengeluh terhadap kebersihan kolam renang FIK UNY di masa pandemi COVID-19.
3. Tingkat kepuasan konsumen kolam renang FIK UNY yang belum diketahui pada saat masa pandemi COVID-19.
4. Pintu masuk ruang ganti perempuan di kolam renang FIK UNY mengalami kerusakan.
5. Konsumen merasa tidak nyaman kondisi kolam renang FIK UNY di tambah tali pembatas/physical distancing.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada, diperlukan batasan sesuai tujuan penelitian ini supaya masalah tidak melebar melibatkan masalah yang tidak diuraikan, hal itu harus dibatasi pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan fasilitas kolam renang FIK UNY di masa pandemi COVID-19.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, serta pembatasan masalah yang telah dibahas, maka diperoleh rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK UNY di masa pandemi COVID-19 ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari dilaksanakannya penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK UNY di masa pandemi COVID-19

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Secara Teori :
 - a. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung kolam renang FIK UNY.
 - b. Bertambahnya informasi terhadap kelengkapan sarana dan prasarana kolam renang FIK UNY yang akan mengalami perubahan untuk menunjang setiap proses pengelolaan dan pemasaran.
2. Secara rasional :
 - a. Bagi manager kolam renang, hasil ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kualitas kolam renang.
 - b. Sebagai wacana untuk menambah wawasan bidang pengelolaan suatu jasa tempat olahraga khususnya kolam renang.
 - c. Bagi mahasiswa menambah referensi terhadap jasa dan pelayanan dan penelitian yang berkaitan dengan kolam renang FIK UNY.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Konsumen

a. Hakikat Kepuasan konsumen

Menurut Tjiptono (2011), menyatakan Kepuasan adalah usaha pemenuhan atau membuat untuk menjadi memadai. Menurut Yuri et.al (2013:114), kepuasan yaitu seberapa besar rasa yang puas terhadap kinerja produk yang dirasakan jika dibandingkan dengan yang diharapkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indoensia (KBBI) ada beberapa arti dari konsumen yaitu: 1). Pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, jasa, dan sebagainya), 2). Penerima pesan iklan, 3). Pemakai jasa pelanggan, pengunjung dan sebagainya. Perilaku konsumen merupakan suatu tindakan yang berkaitan dengan proses, pada saat itu konsumen melakukan aktivitas seperti pencarian, penelitian, dan pengevaluasian produk dan jasa (*product and services*) (Firmansyah, 2018).

Kinerja atau jasa tidak memenuhi ekspektasi yang diharapkan menimbulkan rasa kekecewaan terhadap konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, menjadikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, yang membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Wijaya, 2011).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan yaitu ketika kepuasan dirasakan konsumen akan terus melakukan aktivitas pembelian atau menggunakan fasilitas yang disediakan dengan rasa puas namun jika rasa puas tidak didapat akan menumbuhkan kekecewaan terhadap fasilitas yang disediakan.

2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen

Menurut sugiarto (dalam Ludyoadi, 2010) menyatakan bahwa Penjual atau produsen jasa perlu menguasai unsur-unsur sebagai berikut

a) Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan untuk melayani sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan.

b) Ketepatan

Jika kecepatan sudah terpenuhi diikuti juga dengan ketepatan saat melayani.

c) Keamanan

Rasa aman juga sangat penting baik keamanan dalam menggunakan jasa/produk maupun keamanan saat melakukan transaksi dalam proses pelayanan di perusahaan.

d) Keramah Tamahan

Dalam melayani konsumen karyawan perusahaan dituntut mempunyai sikap sopan dan ramah.

e) Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, dengan demikian perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

3. Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pada Konsumen

Menurut Tjiptono (2012), menjelaskan bahwa ada 4 cara mengukur rasa kepuasan konsumen sebagai berikut:

1) Suatu keluhan dan saran

Setiap organisasi/perusahaan diberikan kebebasan untuk menyampaikan keluhan, saran, kritik, pendapat dengan media yang disediakan oleh organisasi ataupun perusahaan tersebut.

2) *Ghost Shopping*

Sebuah perusahaan yang baik harus mempekerjakan beberapa orang ghostshopper bertujuan untuk menganalisis, mengobservasi secara langsung bagaimana kondisi yang sebenarnya saat karyawan berinteraksi kepada konsumen yang datang.

3) *Lost Customer Analysis*

Cara ini dilakukan dengan menghubungi kembali setiap konsumen yang beralih ke perusahaan lain supaya dapat mengetahui sebab, akibat selanjutnya di evaluasi untuk mengambil kebijakan yang baru.

4) Survei Kepuasan Konsumen

Sebagian besar penelitian menggunakan cara survei untuk mengenai tingkat kepuasan konsumen. Cara survei biasanya dilakukan baik via pos, email

dan paling banyak wawancara secara langsung dan tidak langsung hal ini lakukan supaya perusahaan memperoleh *feed back* dalam menaruh perhatian kepada konsumennya.

4. Kualitas Pelayanan

1. Hakikat Kualitas Pelayanan

Menurut Habib (2011:18) kualitas pelayanan adalah suatu usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan ketepatan setiap semua keinginan harapan konsumen. Selanjutnya, kualitas pelayanan mempengaruhi kesan konsumen terhadap suatu pelayanan hal ini berdampak pada kualitas yang diharapkan terhadap kualitas yang dirasakan (Tony Wijaya 2011).

2. Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa

Beberapa dimensi kualitas jasa diteliti oleh banyak ahli. Parasuraman et. Al (dalam Lupiyoadi, 2005) mengungkapkan lima faktor dominan (lima dimensi) atau penentu mutu pelayanan jasa, yaitu:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat responsive dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
- 5) *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. Karakteristik Pelayanan/Jasa

Menurut Kotler (2006), menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Tidak terwujud (*Intangible*) dalam pelayanan mempunyai sifat yang tidak dapat dirasakan dan dinikmati oleh konsumen sebelum dibeli.
- 2) Tidak dapat terpisahkan (*Inseparability*) jasa yang diproduksi dan dirasakan pada waktu yang bersamaan akan dirasakan oleh seseorang dan menyebar ke konsumen lainnya.
- 3) Variasi (*Variability*) pelayanan yang dialami perusahaan tergantung tertuju kepada siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi jasa tersebut diberikan.
- 4) Tidak tahan lama (*Perishability*) daya tahan tergantung pada kondisi yang diciptakan.

4. Penyebab buruknya kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa dibutuhkan partisipasi lainnya yang mendukung setiap proses transaksi.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat menimbulkan masalah dalam kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi disebabkan oleh tingkat upah dan pendidikan karyawan yang masih relatif rendah, kurang perhatian dan tingkat kemahiran karyawan yang tinggi.
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai Karyawan front line merupakan ujung tombak dari system pemberian jasa. Supaya mereka dapat memberikan jasa yang efektif maka mereka perlu dapat pemberdayaan dan dukungan dari fungsi-fungsi
- 4) utama manajemen sehingga nantinya mereka akan dapat mengendalikan dan menguasai cara melakukan pekerjaan, sadar dan konteks diimana pekerjaan dilaksanakan, bertanggung jawab atas output kinerja pribadi, bertanggungjawab bersama atas kinerja unit.

5. Kolam Renang FIK UNY

Kolam renang FIK UNY merupakan kolam renang *outdoor* yang berlokasi di Jl. Colombo No. 01, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta berada di kampus Universitas Negeri Yogyakarta. Dalam melaksanakan industri olahraga yaitu kolam renang ini harus dipertimbangkan dari beberapa faktor-faktor yang mendukung berjalannya bisnis ini baik faktor dari dalam ataupun pengelolaan kolam renang itu sendiri. Beberapa perubahan menjadi suatu perhatian yang harus terus diamati karena ini akan menunjang peningkatan minat serta pengelolaan yang berubah dan penambahan fasilitas yang lebih baik. Kolam renang FIK UNY beroperasi pada tanggal 1 Juni 1996 dan diresmikan oleh Direktur Jenderal Pendidikan dan Kebudayaan yaitu Prof. Dr. Ir. Bambang Soehendro, M.Sc., yang terdahulu bernama kolam renang FPOK IKIP Yogyakarta. Ada beberapa kolam renang dengan ukuran dan kedalaman yang berbeda di kolam renang FIK UNY antara lain: (1) Kolam anak-anak yang memiliki kedalaman bervariasi hingga mencapai 1,5 meter, (2) Kolam renang dengan kedalaman 1 meter, memiliki panjang 25 meter dan lebar 10 meter, kolam ini dipergunakan untuk proses pembelajaran. (3) Kolam renang dengan kedalaman 7 meter, dipergunakan untuk loncat indah, (4) Kolam renang standar internasional yang memiliki ukuran panjang 50 meter, lebar 25 meter, dengan kedalaman tepi-tepi kolam memanjang 1,2 meter dan kedalaman tengah kolam mencapai 2,3 meter.

Dengan kedalaman kolam yang bervariasi diharapkan memudahkan dan memberikan layanan yang baik bagi pengunjung baik

mahasiswa, klub renang, dan pengunjung umum. Dalam sehari rata-rata pengunjung kolam renang FIK UNY sekitar 700 orang perminggu saat dalam kondisi covid-19. Pengelolaan sarana dan prasarana harus dilakukan secara sistematis atau tersusun secara baik baik untuk bertujuan untuk aktivitas akademi dan masyarakat umum. Media ini cukup memadai sebagai sarana kegiatan penyegaran, dan sekaligus media menjalin hubungan sosial yang akrab dan mendukung studi. Kolam renang FIK UNY saat masa pandemi dilengkapi aturan-aturan baru dan pemasangan pembatas tali di dalam kolam renang untuk menjaga jarak antara perenang satu dengan yang lainnya.

6. Corona Virus 2019 (COVID-19)

a. Pengertian Covid-19

Pada Desember 2019, kasus pneumonia misterius pertama kali dilaporkan di Wuhan, Provinsi Hubei. Sumber penularan kasus ini masih belum diketahui pasti, tetapi kasus pertama dikaitkan dengan pasar ikan di Wuhan. Tanggal 18 Desember hingga 29 Desember 2019, terdapat lima pasien yang dirawat dengan Acute Respiratory Distress Syndrome (ARDS). Sejak 31 Desember 2019 hingga 3 Januari 2020 kasus ini meningkat pesat, ditandai dengan dilaporkannya sebanyak 44 kasus. Tidak sampai satu bulan, penyakit ini telah menyebar di berbagai provinsi lain di China, Thailand, Jepang, dan Korea Selatan. Sampel yang diteliti menunjukkan etiologi coronavirus baru.² Awalnya, penyakit ini dinamakan sementara sebagai 2019 novel coronavirus (2019-nCoV), kemudian WHO mengumumkan nama baru pada 11 Februari 2020 yaitu Coronavirus Disease (COVID-19) yang disebabkan oleh virus

Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-CoV-2). Virus ini dapat ditularkan dari manusia ke manusia dan telah menyebar secara luas di China dan lebih dari 190 negara dan teritori lainnya.⁵ Pada 12 Maret 2020, WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemik.

Hingga tanggal 29 Maret 2020, terdapat 634.835 kasus dan 33.106 jumlah kematian di seluruh dunia. Sementara di Indonesia sudah ditetapkan 1.528 kasus dengan positif COVID-19 dan 136 kasus kematian.

b. Gejala dan Diagnosa Covid-19

1) Gejala

Gejala awal mirip dengan flu namun ini berbeda dengan flu biasanya ada virus ini sangat cepat berjalan kepada orang yang terinfeksi ditambah orang tersebut memiliki masalah kesehatan. Gejala ringan kasus infeksi virus Corona atau (COVID-19): Batuk, Letih, Sesak napas dan ngilu di seluruh tubuh.

2) Diagnosis Virus Corona (COVID-19)

Untuk menentukan apakah pasien terinfeksi virus Corona, dokter akan menanyakan gejala yang dialami pasien dan apakah pasien baru saja bepergian atau tinggal di daerah yang memiliki kasus infeksi virus Corona sebelum gejala muncul, dokter juga akan menanyakan apakah pasien ada kontak dengan orang yang menderita atau diduga menderita COVID-19. Guna memastikan diagnosis COVID-19, dokter akan melakukan beberapa pemeriksaan berikut:

- a) Rapid test untuk mendeteksi antibodi (IgM dan IgG) yang diproduksi oleh tubuh untuk melawan virus Corona.
- b) Swab test atau tes PCR (polymerase chain reaction) untuk mendeteksi virus Corona di dalam dahak.
- c) CT scan atau Rontgen dada untuk mendeteksi infiltrat atau cairan di paru-paru.

Hasil rapid test COVID-19 positif kemungkinan besar menunjukkan bahwa Anda memang sudah terinfeksi virus Corona, namun bisa juga berarti Anda terinfeksi kuman atau virus yang lain, sebaliknya hasil rapid test COVID-19 negatif belum tentu menandakan bahwa Anda mutlak terbebas dari virus Corona.

c. Penanganan/Pencegahan Covid-19

1) Social Distancing/Physical

Menurut (Karyono, 2020), Social Distancing atau Physical Distancing merupakan cara efektif dalam menghambat penyebaran virus atau penyakit, yakni dengan mencegah orang sakit melakukan kontak dekat dengan orang-orang lain untuk mencegah penularan. Dari hal inilah kemudian berbagai aktivitas yang pada awalnya dilakukan dengan jarak fisik yang dekat kemudian diubah menjadi aktivitas yang menciptakan jarak secara fisik antara lain, pembelajaran online (metode daring), penggunaan mekanisme WFH (work from home), penutupan tempat-tempat perbelanjaan (Mall) dan upaya lain yang dapat mencegah penyebaran Covid - 19. Pencegahan COVID-19

Kasus infeksi virus Corona ini masih bisa di cegah dengan cara yang sederhana dengan Social Distancing / Physical Distancing sebagai berikut:

- a) Cuci Tangan. Saat cuci tangan dengan sabun dan air minimal dilakukan selama 20 detik, Jika tak ada air dan sabun bisa dengan hand sanitizer dengan kandungan alkohol minimal 60 persen.
- b) Jangan Menyentuh Tempat Umum. Ketika berada di fasilitas umum, sebaiknya jangan menyentuh tombol lift, pegangan pintu, pegangan tangga atau escalator.
- c) Hindari Keramaian karena beresiko sangat mudah terkena virus corona.
- d) Penyemprotan Cairan Disinfektan. Menyemprot rumah dan tempat hunian lainnya menggunakan cairan disinfektan menjadi upaya lain mencegah kasus infeksi virus Corona atau COVID-19.
- e) Menggunakan Masker. Setelah cara-cara pencegahan ini dilakukan, jangan lupa gunakan masker saat beraktivitas di luar rumah ataupun dalam aktivitas lainnya.

2) Aktivitas Fisik Pada Masa Covid-19

Menurut (WHO), orang yang tidak melakukan aktivitas fisik dapat menjadi salah satu penyebab terjadi kematian, data kematian tertinggi keempat secara global sebanyak 6% yaitu akibat tidak melakukan aktivitas fisik (WHO, 2017). Menurut Penelitian dari Chen, et al (2020) menyatakan bahwa akan terjadi penurunan aktivitas fisik bila hanya berdiam di dalam rumah saja untuk menekan penyebaran Covid-19 dan berpotensi terjadinya

penyakit tidak menular seperti jantung koroner, stroke, hipertensi, dan diabetes mellitus.

Menurut Füzéki et al (2020) menyatakan bahwa tindakan yang bertujuan untuk membendung Covid-19 seperti isolasi, menjaga jarak, dan karantina. Karantina dan instrumen penguncian lainnya menjanjikan dalam mengurangi jumlah infeksi dan kematian Covid-19. Karantina menyebabkan penurunan tingkat aktivitas fisik. Potensi efek merugikan kesehatan dari karantina. Dampak negatifnya yaitu seperti tekanan psikologis dan kurangnya aktivitas fisik. Menurut Jakobsson, et al (2020) mempertahankan aktivitas fisik secara teratur selama isolasi diri penting untuk pencegahan kondisi kesehatan kronis di masa mendatang. Semua Aktivitas fisik bermanfaat dengan mengurangi waktu duduk yang lama dan kurangi sedentari dengan istirahat aktif singkat di siang hari. Akumulasi aktivitas fisik sekitar 150 menit sampai dengan 30 menit dengan intensitas sedang. Aktivitas fisik yang efisien dilakukan saat pandemi yaitu :

- a) Latihan aerobik (non-atlet) waktunya 30-45 menit, pada atlet 60 menit.
Contoh: berjalan ditempat, jogging di area rumah, naik turun tangga, dancing, lompat tali, senam aerobik.
- b) Latihan kekuatan otot
Contoh: Squat (jongkok-berdiri), push up, lunges dll.

Masa pandemi covid-19 dapat disimpulkan sebagai virus baru yang mulaitersebar di tahun 2019 disebabkan hewan sampai akhirnya tertular ke

manusia. Virus covid-19 juga menyerang paru-paru dan memiliki gejala seperti batuk, demam, sampai tidak memiliki gejala.

B. Penelitian yang Relevan

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

1. Nasib (2017), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di kolam Bengawan Solo Pangkalan Brandan yang berjumlah 75 orang sedangkan teknik penentuan sampel dengan sampling non propability oleh Accidental Sampling, teknik penentuan sampel menggunakan accidental sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal, berguna untuk menganalisis bagaimana variabel mempengaruhi variabel lain, dan juga berguna dalam penelitian eksperimental dimana variabel bebas diperlakukan pada variabel dependen secara langsung. Hasil analisis regresi sederhana adalah $Y = 4.764 + 0.198X_1 + 0,096X_2 + 0,425X_3 + 0,268X_4 + 0,602X_5 + e$ dimana variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, assurance dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengawan Solo. kolam renang. Hasil pengujian (t) atau uji parsial menunjukkan bahwa semua variabel independen bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kepastian dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil

uji determinasi (R^2) adalah 0,804 (80,4%). Sehingga dapat dikatakan bahwa variasi variabel terikat sebesar 80,4% yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, assurance dan empathy dalam model dapat menjelaskan kepuasan pengunjung sedangkan sisanya 19,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

2. Wayan Sumertana (2016) dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2014-2015, dan (2) pengaruh langsung antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2014-2015, (3) pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2013-2014. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner atau angket serta dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2014-2015 sebesar 34,2%, (2) terdapat pengaruh langsung antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2014-2015 sebesar 63,2%, (3) terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2014-2015 sebesar 21,6%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain yang digunakan ini menjelaskan yang lebih mendalam mengenai metode atau teknik yang digunakan oleh peneliti serta langkah-langkah proses penyusunan penelitian ini. *Method* penelitian termasuk suatu cara ilmiah dalam mengumpulkan suatu data yang dapat digunakan sesuai fungsi tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2017:1). Didalam penelitian ini, peneliti memustuskan untuk mengambil *method* deskriptif kuantitatif. Metode ini memiliki artian sebagai suatu teknik menggambarkan suatu peristiwa dalam memanfaatkan sekumpulan sampel yang telah ditentukan sebelumnya (Pendidikan, 2010). Kesimpulan akhir dalam *method* yang digunakan adalah *method survei* dan lebih spesifik berlaku teknik angket atau kuesioner.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan November 2020 sampai dengan bulan Januari 2021 di kolam renang FIK UNY berada tempat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Prof. Dr. Nana (2015:250) *population* merupakan populasi menjadi sasaran nyata memastikan *sample* menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini *population* dinyatakan semua *consumer* yang sedang melakukan aktivitas di

kolam renang FIK UNY. konsumen yang datang persatu minggu bisa mencapai 700 orang pada masa panademi Covid-19.

2. Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 50 responden kolam renang FIK UNY. Sampel menurut Suharsimi Arikunto (2006: 131) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 134) apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi namun saat populasinya besar diambil sebesar 10-15% sampai 20-25%.

Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013: 124). Dalam penelitian ini jumlah sampelnya 50 orang yang diambil dari populasi/pengunjung kolam renang FIK UNY dan proses pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 9-15 desember 2020.

D. Definisi operasional

Dari Penelitian yang diajukan bahwa penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu:

1. Kepuasan Pengguna adalah suatu harapan pengguna terhadap fasilitas yang digunakan memiliki harapan yang puas serta sesuai dengan kebutuhan para pengguna fasilitas.
2. Kualitas pelayanan adalah suatu jasa untuk menunjang kualitas yang baik yang didapatkan oleh masyarakat memberikan rasa puas terhadap pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di kolam renang.
3. Masa Pandemi Covid-19 adalah keadaan dimana masyarakat mengalami suatu perubahan aktivitas yang dibatasinya sosialisasi antara masyarakat satu dan lainnya selalu harus menjaga kebersihan untuk menghindari virus covid-19 yang bisa terinfeksi melalui udara.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2006: 160).

Sugiyono (2010), menjelaskan bahwa angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dapat disimpulkan bahwa angket adalah suatu alat yang merupakan teknik untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan sebuah pertanyaan tertulis dan diberikan kepada seseorang atau kelompok untuk mendapatkan jawaban dan

informasi yang diperlukan oleh peneliti. Angket yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari item pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator variable penelitian Adapun item pertanyaan disusun dengan cara modifikasi /adaptasi dengan angket yang pernah digunakan untuk variabel yang sama atau hampir sama yang terdapat dalam penelitian terdahulu yaitu skripsi Sugeng Riyanto (2013).

Ada 3 langkah dalam menyusun instrumen penelitian (Sutrisno H , 1991:7) yaitu :

- 1) Mendefinisikan Konstrak

Mendefinisikan konstrak adalah suatu tahapan yang bertujuan untuk memberikan batasan arti dari konstrak yang akan diteliti. Dengan demikian diharapkan tidak akan terjadi penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian Konstrak dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang FIK UNY.

- 2) Menyidik Faktor Menyidik

Faktor-faktor yang mengkonstrak tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa yang dalam penelitian ini adalah jasa pelayanan kolam renang FIK UNY yaitu: faktor bukti fisik (*tangibles*), faktor keandalan (*reliability*), faktor..ketanggapan (*responsiveness*), faktor jaminan dan kepastian (*assurance*), dan faktor empati (*empathy*).

- 3) Menyusun Butir-butir

Langkah ketiga dengan menyusun butir-butir pertanyaan yang mengacu pada faktor-faktor yang berpengaruh dalam penelitian. Untuk menyusun butir-butir pernyataan, maka faktor-faktor tersebut dijabarkan menjadi kisi-kisi instrumen peneliti yang kemudian dikembangkan dalam butir-butir soal atau pernyataan. Secara umum teknik..dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala Likert. Menurut Sugiyono (2013:132) skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Setelah di uji coba kuesioner nya kemudian di analisis Setelah untuk menentukan ketepatan pernyataan di setiap item pertanyaan. Setiap masing-masing item dari kuesioner memiliki nilai yang berbeda, yaitu:

Tabel 1. Alternatif Jawaban Kuesioner

No.	Pilihan Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Penskoran..digunakan dengan menggunakan skala *Liker* dengan 5 pilihan jawaban, yaitu : sangat setuju (SS) skor jawaban 5, setuju (S) skor jawaban 4, kurang setuju (KS) skor jawaban 3, tidak setuju (TS) skor jawaban 2, sangat tidak setuju (STS) skor jawaban 1. Dibawah ini merupakan kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Faktor-Faktor	Indikator	No. Item
Kualitas	Bukti Fisik	1. Letak lokasi kolam	1, 2, 3,

Pelayanan Kolam Renang FIK UNY	<i>(Tangibles)</i>	2. Ruang (Luasnya) (Keadaanya) 3. Kedalaman kolam 4. Tali pembatas kolam 5. Kebersihan (Air kolam Renang) (Ruang ganti) (Toilet)	4, 5, 6, 7,
	Keandalan <i>(Reliability)</i>	1. Jam buka, tutup 2. Biaya masuk 3. Protokol kesehatan 4. Lifequard siap 5. Air untuk bilas bersih	8, 9, 10, 11, 12
	Ketanggapan <i>(Responsiveness)</i>	1. Pelayanan tiket masuk 2. Informasi jelas 3. Respon (keluhan Konsumen) (kesulitan Konsumen) 4. pelayanan yang adil	13, 14,15,16, 17,
	Jaminan dan Kepastian <i>(Assurance)</i>	1. Keamanan 2. Kenyamanan 3. Tersedianya kotak P3K	19,20,21,22
	Empati <i>(Empathy)</i>	1. Petugas ramah 2. Petugas sabar 3. Petugas memberikan teguran 4. Petugas Merespon kritik dan saran 5. Sopan dalam melayani 6. Terampil dalam melayani 7. Petugas yang satun	23,24,25,26 27, 28, 29, 30

2. Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket atau kuisioner. Kuisioner adalah instrumen pengumpul data yang digunakan dalam teknik komunikasi tak langsung, artinya responden secara

tidak langsung menjawab pertanyaan tertulis yang dikirim melalui media tertentu (Drs. Subana, 2015). Pengumpulan data untuk uji coba instrumen dibagikan kepada pengunjung yang dominan pelajar yang mengisi instrumen yang sudah disediakan. Sedangkan untuk penyebaran instrumen penelitian dilakukan random kepada saja yang berkunjung ke kolam renang FIK UNY. Kuesioner penelitian ini dalam bentuk kertas yang diharuskan responden mengisi secara langsung kuesioner penelitian ini.

F. Uji Instrumen

Sebelum..instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka dipergunakan uji instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas..instrumen yang digunakan. Angket dalam penelitian ini diuji cobakan kepada 20 mahasiswa.

1. Uji Validitas

Menurut Sulistiyono (2017) mengemukakan bahwa *valid* berarti ketepatan, keabsahan, atau kebenaran, dalam konteks pengukuran yaitu alat ukur dikatakan *valid* jika melakukan fungsi ukurnya tpat atau cocok. Sedangkan Reliabilitas disebut dengan keajegan, konsistensi, kestabilan.

Uji validitas merupakan syarat utama apakah suatu alat ukur layak dipakai atau tidak. Uji validitas isi dapat dilakukan dengan teknik uji validitas aiken dengan rumus sebagai berikut:

$$V = \frac{\sum S}{n(c-1)}$$

Keterangan :

$S = r - lo$ (skor yang ditetapkan setiap rater dikurangi skor terendah dalam kategori penyekoran

$V =$ indeks validitas butir

$n =$ banyaknya rater; dan

$c =$ banyaknya kategori yang dapat dipilih rater.

(*sumber*: Heri Retnawati, 2011)

Setelah dihitung dengan rumus Aiken dapat mengacu pada ketetapan kriteria Validitas Instrumen Tes sebagai berikut :

Tabel 3. Kriteria Validitas Instrumen Tes

Nilai	Interprestasi
0,81 – 1,00	Sangat Tinggi
0,61- 0,80	Tinggi
0,41 – 0,60	Cukup
0,21 – 0,40	Rendah
0,00-0,20	Sangat rendah

(*Sumber* : Suharsimi Arikunto,1991:29)

Dari hasil uji coba kuisisioner yang terdapat dilampiran dapat disimpulkan ada 4 soal yang tidak valid No. 27, 28, 29, dan 30. Kemudian soal dibuang dikarenakan hasilnya tidak sesuai dengan kriteria validitas instrumen. Perhitungan uji validitas menggunakan rumus aiken dengan skor minimal 0,75 sampai skor maksimal 0,87 dinyatakan valid. Sehingga dari hasil uji validitas soal yang sudah

dibuang berjumlah 26 soal untuk digunakan pengambilan data dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa..suatu instrumen..cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2006:178). Analisis uji reliabilitas penelitian ini diuji dengan rumus *Alpha Cornbach* sebagai berikut:

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

Keterangan:

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

Instrumen dikatakan reliable jika memiliki nilai *Alpha Cornbach* lebih dari atau sama dengan 0,60. Perhitungan reliabilitas atribut ada dalam lampiran. Hasil pengolahan data dengan program *SPSS* versi 20 selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Alpha Cornbach	r table	Keterangan
----------	----------------	---------	------------

Tingkat Kepuasan Konsumen	0,956	0,600	Reliabel
------------------------------	-------	-------	----------

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk prosentase. Untuk memberikan makna pada skor yang ada, digunakan teknik analisis deskriptif persentase dengan rumus yang digunakan untuk menentukan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut (Anas Sudijono, 2000: 142) : Langkah-langkah dalam memberikan skor sampai dengan memberikan predikat adalah sebagai berikut:

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

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

Tabel 5. Acuan Klasifikasi Kategori

No.	Klasifikasi	Kategori
1.	$X \leq M - 1,2 Sd$	Sangat Tidak Memuaskan
2.	$M - 1,2 Sd < X \leq 0,6 Sd$	Tidak Memuaskan
3.	$M - 0,6 Sd < X \leq M + 0,6 Sd$	Cukup Memuaskan
4.	$M + 0,6 Sd < X \leq M + 1,2 Sd$	Memuaskan
5.	$M + 1,2 Sd > X$	Sangat Memuaskan

Dalam penelitian yang menggunakan statistik deskriptif dengan mencari rata-rata. Penyusunan norma didasari oleh penilaian acuan norma (PAN), klasifikasi..kategori norma di atas hanya sebagai acuan penyusunan norma, sedangkan untuk menghitung presentase responden digunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

P : Angka persentase

F : Frekuensi yang sedang dicari persentasinya

N : *Number of Case* (jumlah frekuensi)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY Di Masa Pandemi Covid-19, Hasil tersebut sebagai berikut:

1. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY Di Masa Pandemi Covid-19

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

Tabel 6. Deskripsi Statistik Penelitian

Statistik	Tingkat Kepuasan Konsumen
N	50
Mean	108,28
Median	106
Modus	107,5
Standar Deviation	10,160
Range	45
Minimum	85
Maximum	130

Hasil statistik diperoleh skor minimal sebesar 85, skor maksimal 130, rerata sebesar 108,28, nilai tengah 106, modus 107,5 dan simpangan baku sebesar 10,160. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket, dengan skala 1-5 Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Dari hasil statistik diatas dibawah ini adalah Perhitungan klasifikasi yang dihitng dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Perhitungan Normatif Kategori Tingkat Kepuasan

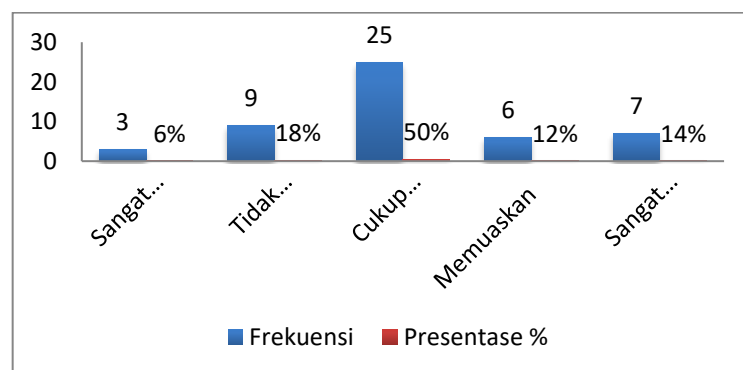
Penilaian	Batasan	Kategori
$X \leq M - 1,2 SD$	$X < 96$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,2 SD < X \leq 0,6 SD$	$96 < X \leq 102$	Tidak Memuaskan
$M - 0,6 SD < X \leq M + 0,6 SD$	$102 < X \leq 114$	Cukup memuaskan
$M + 0,6 SD < X \leq M + 1,2 SD$	$114 < X \leq 120$	Memuaskan
$M + 1,2 SD < X$	$X > 120$	Sangat Memuaskan

Disimpulkan distribusi kecenderungan tingkat kepuasan..konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK UNY dapat diketahui dengan kategori sangat memuaskan sebesar kurang dari 96, kategori tidak memuaskan sebesar 96 sampai dengan 102, kategori cukup memuaskan sebesar 102 sampai dengan 114, kategori memuaskan sebesar 114 sampai dengan 120, dan kategori sangat memuaskan sebesar lebih dari 120. Adapun deskripsi hasil penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY Di Masa Pandemi Covid-19 disajikan dalam tabel ditribusi frekuensi berdasarkan rumus pengKategorian dari (Anwar, 2005) sebagai berikut:

Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak memuaskan	< 96	3	6%
Tidak Memuaskan	96 – 102	9	18%
Cukup Memuaskan	102 – 114	25	50%
Memuaskan	114 – 120	6	12%
Sangat Memuaskan	> 120	7	14%
Total		50	100%

Dari tabel diatas dapat bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK UNY di masa pandemi covid-19 adalah yang berkategori..sangat memuaskan sebesar 14 % (7 konsumen), memuaskan sebesar 12 % (6 konsumen), cukup memuaskan sebesar 50 % (25 konsumen), tidak memuaskan sebesar 18 % (9 konsumen), dan yang paling sangat tidak memuaskan sebesar 6 % (3 konsumen). Kesimpulan akhir sebesar 108,28 berada pada interval 102 - 114 dengan jumlah responden 25 orang presentase $25/50 \times 100\% = 50\%$ yang berarti tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan tergolong cukup memuaskan. Gambar dibawah ini adalah bentuk grafik dari hasil diatas sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian ini juga dapat diketahui dari faktor-faktor yang menjadi indikator kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK UNY di masa covid-19 dengan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Deskripsi Faktor Bukti Fisik (*Tangible*)

Faktor Bukti Fisik merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen Pada penelitian ini, faktor bukti fisik terdiri dari 7 item pertanyaan. Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan dapat..dideskripsikan dalam..bentuk tabel..sebagai berikut :

Tabel 9. Deskripsi Statistik Faktor Bukti Fisik (*Tangible*)

Statistik	Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)
N	50
Mean	29,46
Median	27
Modus	29
Standar Deviation	2,34921
Range	10
Minumum	25
Maximum	35

Hasil statistik diperoleh skor minimal sebesar 25, skor maksimal 35, rerata sebesar 29,46, nilai tengah 27, nilai sering muncul 29 dan simpangan baku sebesar 2,34921. Dari hasil statistik diatas dapat diperhitungkan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 10. Perhitungan Normatif Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penilaian	Batasan	Kategori
$X \leq M - 1,2 SD$	$X < 26$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,2 SD < X \leq 0,6 SD$	$26 < X \leq 28$	Tidak Memuaskan
$M - 0,6 SD < X \leq M + 0,6 SD$	$28 < X \leq 30$	Cukup Memuaskan
$M + 0,6 SD < X \leq M + 1,2 SD$	$30 < X \leq 32$	Memuaskan
$M + 1,2 SD > X$	$X > 32$	Sangat Memuaskan

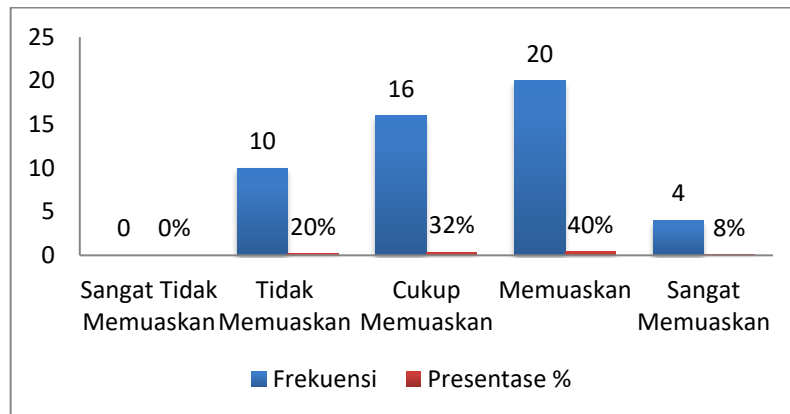
Disimpulkan bahwa faktor bukti fisik (*tangibles*) dapat diketahui dengan kategori sangat tidak memuaskan sebesar kurang dari 26, kategori tidak memuaskan sebesar 26 sampai dengan 28, kategori cukup memuaskan sebesar 28 sampai dengan 30, memuaskan sebesar 30 sampai dengan 32, dan kategori sangat memuaskan sebesar lebih dari 32. Adapun deskripsi hasil penelitian pada faktor bukti fisik (*tangibles*) dihitung sesuai dengan frekuensi perhitungan sebagai berikut:

Tabel 11. Deskripsi Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
Sangat Tidak Memuaskan	< 26	0	0%
Tidak Memuaskan	26 - 28	10	20%
Cukup Memuaskan	28 - 30	16	32%
Memuaskan	30 - 32	20	40%
Sangat Memuaskan	> 32	4	8%
Total		50	100%

Disimpulkan bahwa faktor bukti fisik (*tangibles*) adalah yang berkategori sangat memuaskan sebesar 8 % (4 konsumen), memuaskan sebesar 40 % (20

konsumen), cukup memuaskan sebesar 32 % (16 konsumen), tidak memuaskan sebesar 20 % (10 konsumen), dan yang paling sangat tidak memuaskan sebesar 0 % (0 konsumen). Kesimpulan rata-rata dari faktor bukti fisik (*tangibles*) sebesar 29,46 berada pada interval 30-32 dengan jumlah responden 20 orang presentase $20/50 \times 100\% = 40\%$ yang berarti faktor bukti fisik (*tangibles*) tergolong memuaskan. Gambar dibawah ini adalah bentuk grafik dari hasil diatas sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)

b. Deskripsi Faktor Keandalan (Reliability)

Pada penelitian ini, faktor keandalan terdiri dari 5 item pertanyaan. Kesimpulan hasil analisis data penelitian yang dilakukan dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 12. Deskripsi Statistik Faktor Keandalan (*Reliability*)

Statistik	Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)
N	50
Mean	21,34
Median	20
Modus	21
Standar Deviation	2,49579
Range	9
Minimum	16
Maximum	25

Kesimpulan hasil statistik diperoleh skor minimal sebesar 16, skor maksimal 25, rerata sebesar 21,34, nilai tengah 20, nilai sering muncul 21 dan simpangan baku sebesar 2,49579. Dari hasil statistik diatas dilakukan perhitungan klasifikasi faktor keandalan (*reliability*) sebagai berikut:

Tabel 13. Perhitungan Normatif Faktor Keandalan (*Reliability*)

Penilaian	Batasan	Kategori
$X \leq M - 1,2 SD$	$X < 18$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,2 SD < X \leq 0,6 SD$	$18 < X \leq 19$	Tidak Memuaskan
$M - 0,6 SD < X \leq M + 0,6 SD$	$19 < X \leq 22$	Cukup Memuaskan
$M + 0,6 SD < X \leq M + 1,2 SD$	$22 < X \leq 24$	Memuaskan
$M + 1,2 SD > X$	$X > 24$	Sangat Memuaskan

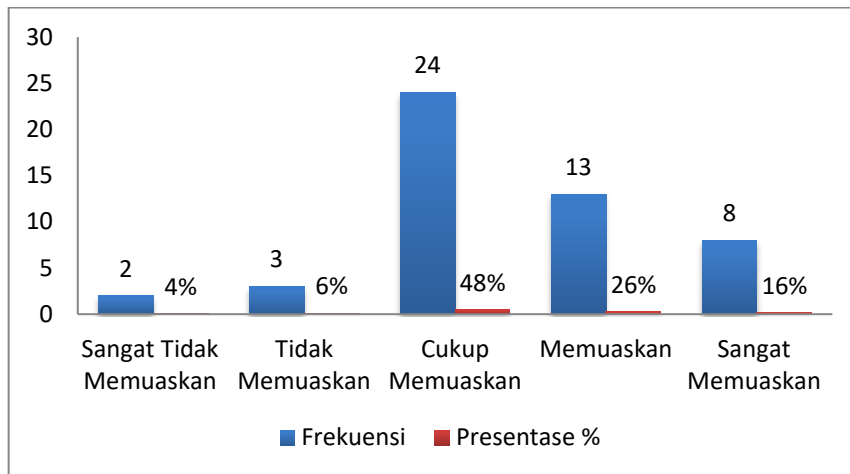
Disimpulkan bahwa faktor keandalan (*reliability*) dapat diketahui dengan kategori sangat tidak memuaskan sebesar kurang dari 18, kategori tidak memuaskan sebesar 18 sampai dengan 19, kategori cukup memuaskan sebesar 19 sampai dengan 22, kategori memuaskan sebesar 22 sampai dengan 24, dan

kategori sangat memuaskan sebesar lebih dari 24. Adapun deskripsi hasil penelitian pada faktor keandalan (*reliability*) disajikan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 14. Deskripsi Faktor Keandalan (*Reliability*)

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
Sangat Tidak Memuaskan	< 18	2	4%
Tidak Memuaskan	18 – 19	3	6%
Cukup Memuaskan	19 – 22	24	48%
Memuaskan	22 – 24	13	26%
Sangat Memuaskan	> 24	8	16%
Total		50	100%

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa faktor keandalan (*reliability*) adalah yang berkategori sangat memuaskan sebesar 16 % (8 konsumen), memuaskan sebesar 26 % (13 konsumen), cukup memuaskan sebesar 48 % (24 konsumen), tidak memuaskan sebesar 6 % (3 konsumen), dan yang paling sangat tidak memuaskan sebesar 4 % (2 konsumen). Kesimpulan rata-rata dari faktor keandalan (*reliability*) sebesar 21,34 berada pada interval 19-22 dengan jumlah responden 24 orang dan presentase $24/50 \times 100\% = 48\%$ yang berarti faktor keandalan (*reliability*) tergolong cukup memuaskan. Gambar dibawah ini adalah bentuk grafik dari hasil diatas sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil Penelitian Faktor Keandalan (*Reliability*)

c. Deskripsi Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pada penelitian ini, faktor ketanggapan terdiri dari 5 item pertanyaan. Faktor ketanggapan suatu respon pelayanan yang diberikan karyawan untuk konsumen. Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 15. Deskripsi Statistik Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Statistik	Faktor ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)
N	50
Mean	20,82
Median	20
Modus	20
Standar Deviation	2,30075
Range	9
Minumum	16
Maximum	25

Disimpulkan statistik diperoleh skor minimal sebesar 16, skor maksimal 25, rerata sebesar 20,82, nilai tengah 20, nilai serin muncul 20 dan simpangan baku sebesar 2,30075. Dari hasil dilakukan perhitunga klasifikasi faktor ketanggapan (*responsiveness*) sebagai berikut:

Tabel 16. Perhitungan Normatif Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

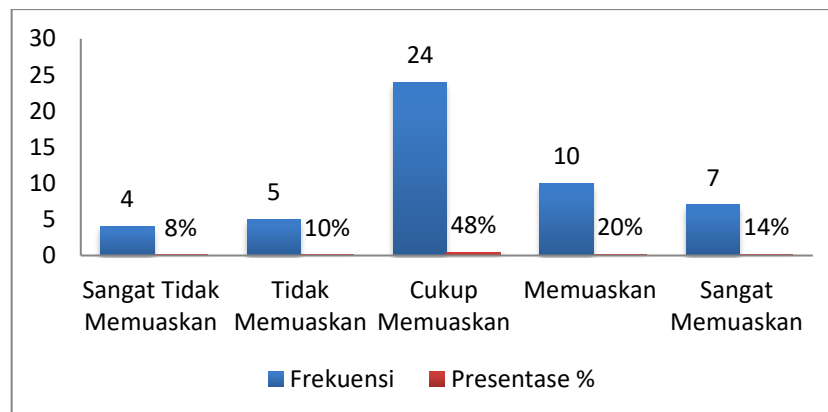
Penilaian	Batasan	Kategori
$X < M - 1,2 SD$	$X < 18$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,2 SD < X \leq 0,6 SD$	$18 < X \leq 19$	Tidak Memuaskan
$M - 0,6 SD < X \leq M + 0,6 SD$	$19 < X \leq 22$	Cukup Memuaskan
$M + 0,6 SD < X \leq M + 1,2 SD$	$22 < X \leq 23$	Memuaskan
$M + 1,2 SD < X$	$X > 23$	Sangat Memuaskan

Dsimpulakan bahwa faktor ketanggapan (*responsiveness*) dapat diketahui dengan kategori sangat tidak memuaskan sebesar kurang dari 18, kategori tidak memuaskan sebesar 18 sampai dengan 19, kategori cukup memuaskan sebesar 19 sampai dengan 22, kategori memuaskan sebesar 22 sampai dengan 23, dan kategori sangat memuaskan sebesar lebih dari 23. Adapun deskripsi hasil penelitian pada faktor ketanggapan (*responsiveness*) sebagai berikut:

Tabel 17. Deskripsi Faktor Ketanggapan (*responsiveness*)

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
Sangat Tidak Memuaskan	< 18	4	8%
Tidak Memuaskan	18 – 19	5	10%
Cukup Memuaskan	19 – 22	24	48%
Memuaskan	22 – 23	10	20%
Sangat Memuaskan	> 23	7	14%
Total		50	100%

Dari tabel diatas bahwa faktor ketanggapan (*Responsiveness*) adalah yang berkategori sangat memuaskan sebesar 14 % (7 konsumen), memuaskan sebesar 20 % (10 konsumen), cukup..memuaskan sebesar 48 % (24 konsumen), tidak memuaskan sebesar 10 % (5 konsumen), dan yang paling sangat tidak memuaskan sebesar 8 % (4 konsumen). Kesimpulan rata-rata dari faktor ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 20,82 berada pada interval 19-22 dengan jumlah responden 24 orang dan presentase $24/50 \times 100\% = 48\%$ yang berarti faktor ketanggapan (*Responsiveness*) tergolong cukup memuaskan. Gambar dibawah ini adalah bentuk grafik dari hasil diatas sebagai berikut:



Gambar 4. Hasil Penelitian Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

d. Deskripsi Faktor Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Pada penelitian ini, faktor ketanggapan terdiri dari 5 item pertanyaan. Faktor jaminan dan kepastian sesuatu hak yang diberikan ke konsumen untuk keamanan dan keselamatan. Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 18. Deskripsi Statistik Faktor Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Statistik	Faktor Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)
N	50
Mean	20,46
Median	18
Modus	20
Standar Deviation	2,7045
Range	9
Minumum	16
Maximum	25

Kesimpulan hasil statistik diperoleh skor minimal sebesar 16, skor maksimal 25, rerata sebesar 20,46, nilai tengah 18, nilai sering muncul 20 dan simpangan baku sebesar 2,7045. Dari hasil statistik diatas dapat dilakukan perhitungan klasifikasi faktor jaminan dan kepastian (*Assurance*) senagai berikut:

Tabel 19. Perhitungan Normatif Faktor Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Penilaian	Batasan	Kategori
$X \leq M - 1,2 SD$	$X < 17$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,2 SD < X \leq 0,6 SD$	$17 < X \leq 18$	Tidak Memuaskan
$M - 0,6 SD < X \leq M + 0,6 SD$	$18 < X \leq 22$	Cukup memuaskan
$M + 0,6 SD < X \leq M + 1,2 SD$	$22 < X \leq 23$	Memuaskan
$M + 1,2 SD > X$	$X > 23$	Sangat Memuaskan

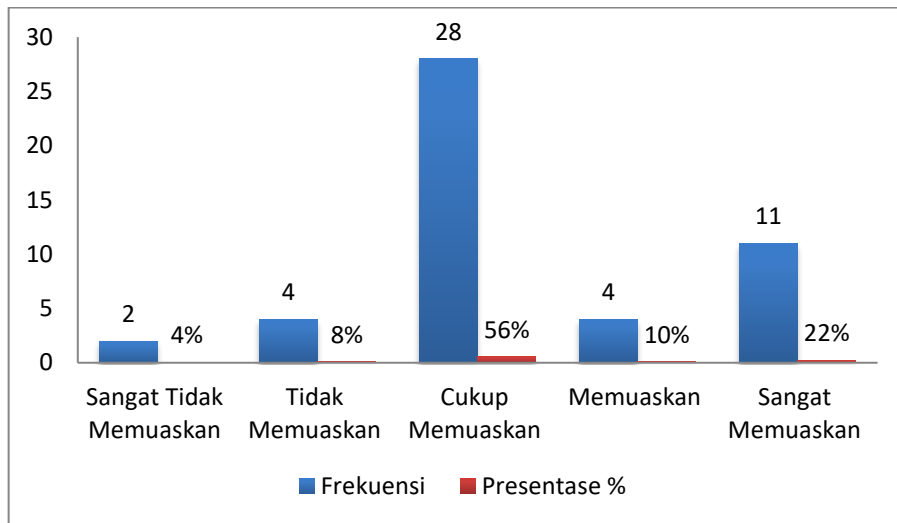
Disimpulkan bahwa faktor jaminan dan kepastian (*assurance*) dapat diketahui dengan kategori sangat tidak memuaskan sebesar kurang dari 17, kategori tidak memuaskan sebesar 17 sampai dengan 18, kategori cukup

memuaskan besar 18 sampai dengan 22, kategori memuaskan sebesar 22 sampai dengan 23, dan kategori sangat memuaskan sebesar lebih dari 23. Adapun deskripsi hasil penelitian pada faktor jaminan dan kepastian (*assurance*) sebagai berikut:

Tabel 20. Deskripsi Tingkat Faktor Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
Sangat Tidak Memuaskan	< 17	2	4%
Tidak Memuaskan	17 - 18	4	8%
Cukup Memuaskan	18 - 22	28	56%
Memuaskan	22 - 23	4	10%
Sangat Memuaskan	> 23	11	22%
Total		50	100%

Disimpulkan bahwa faktor jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah yang berkategori sangat memuaskan sebesar 22 % (11 konsumen), memuaskan sebesar 10 % (4 konsumen), cukup memuaskan sebesar 56 % (28 konsumen), tidak memuaskan sebesar 8 % (4 konsumen), dan yang paling sangat tidak memuaskan sebesar 4 % (2 konsumen). Kesimpulan rata-rata dari faktor jaminan dan kepastian (*assurance*) sebesar 20,46 berada pada interval 18-22 dengan jumlah responden 28 orang dan presentase $28/50 \times 100\% = 56\%$ yang berarti faktor jaminan dan kepastian (*assurance*) tergolong cukup memuaskan. Gambar dibawah ini adalah bentuk grafik dari hasil diatas sebagai berikut:



Gambar 5. Hasil Penelitian Faktor Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

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

Pada penelitian ini, faktor ketanggapan terdiri dari 4 item pertanyaan. Faktor empati (*empathy*) salah satu perilaku yang baik dilakukan oleh karyawan kepada konsumen seperti kesabaran, serta keramahan. Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 21. Deskripsi Statistik Faktor Empati (*Empathy*)

Statistik	Faktor Empati (<i>Empathy</i>)
N	50
Mean	16,2
Median	16
Modus	16
Standar Deviation	2,4327
Range	12
Minimum	8
Maximum	20

Dari hasil penghitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 8, skor maksimal 20, rerata sebesar 16,2, nilai tengah 16, nilai sering muncul 16 dan simpangan baku sebesar 2,4327. Dari hasil statistik dilakukan perhitungan klasifikasi yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 22. Perhitungan Normatif Faktor Empati (*Empathy*)

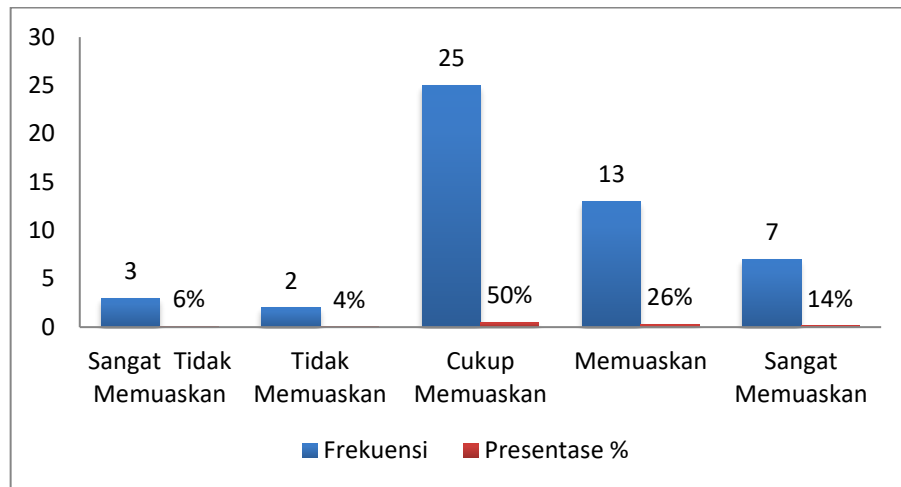
Penilaian	Batasan	Kategori
$X \leq M - 1,2 SD$	$X < 13$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,2 SD < X \leq 0,6 SD$	$13 < X \leq 14$	Tidak Memuaskan
$M - 0,6 SD < X \leq M + 0,6 SD$	$14 < X \leq 17$	Cukup Memuaskan
$M + 0,6 SD < X \leq M + 1,2 SD$	$17 < X \leq 19$	Memuaskan
$M + 1,2 SD < X$	$X > 19$	Sangat Memuaskan

Faktor empati (*empathy*) dapat diketahui dengan kategori sangat tidak memuaskan sebesar kurang dari 13, kategori tidak memuaskan sebesar 13 sampai dengan 14, kategori cukup memuaskan sebesar 14 sampai dengan 17, kategori memuaskan sebesar 17 sampai dengan 19, dan kategori sangat memuaskan sebesar lebih dari 19. Adapun deskripsi hasil penelitian pada faktor empati (*empathy*) sebagai berikut:

Tabel 23. Deskripsi Faktor Empati (Empathy)

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
Sangat Tidak Memuaskan	< 13	3	6%
Tidak Memuaskan	13 - 14	2	4%
Cukup Memuaskan	14 - 17	25	50%
Memuaskan	17 - 19	13	26%
Sangat Memuaskan	> 19	7	14%
Total		50	100%

Disimpulkan bahwa faktor empati (empathy) adalah yang berkategori sangat memuaskan sebesar 14 % (7 konsumen), memuaskan sebesar 26 % (13 konsumen), cukup memuaskan sebesar 50 % (25 konsumen), tidak memuaskan sebesar 4 % (2 konsumen), dan yang paling sangat tidak memuaskan sebesar 6 % (3 konsumen). Kesimpulan rata-rata dari faktor empati (empathy) sebesar 16,2 berada pada interval 14-17 dengan jumlah responden 25 orang dan presentase $25/50 \times 100\% = 50\%$ yang berarti faktor empati (empathy) tergolong cukup memuaskan. Gambar dibawah ini adalah bentuk grafik dari hasil diatas sebagai berikut:



Gambar 6. Hasil Penelitian Faktor Empati (*Empathy*)

B. Pembahasan

Hasil Penelitian yang telah dianalisis kemudian dibahas berdasarkan seberapa persen Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY di Masa Covid-19 berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Kolam Renang FIK UNY, apakah sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah atau sangat rendah. Berdasarkan data yang diperoleh diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen yang terdiri dari 50 responden sangat memuaskan sebesar 14 % (7 konsumen), memuaskan sebesar 26 % (13 konsumen), cukup memuaskan sebesar 50 % (25 konsumen), tidak memuaskan sebesar 18 % (9 konsumen), dan yang paling sangat tidak memuaskan sebesar 6 % (3 konsumen). Kesimpulan rata-rata dari tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan sebesar 108,28 berada pada interval 102 - 114 dengan jumlah

responden 25 orang dan presentase sebesar 50% yang berarti tingkat kepuasan konsumen tergolong cukup memuaskan.

Pada Masa Pandemi Covid-19 memiliki tingkat kepuasan konsumen yang memuaskan, sehingga konsumen Kolam Renang di masa Pandemi Covid-19 sudah merasakan dengan kegunaan fasilitas-fasilitas tersedia. Hal ini dapat menjadi acuan untuk pengelola dalam meningkatkan fasilitas maupun pelayanan kolam renang FIK UNY supaya lebih lengkap lagi fasilitas yang ada kolam renang ini dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen. Hasil analisis berdasarkan masing-masing faktor sebagai berikut:

1. Faktor Bukti Fisik (Tangibles)

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa bukti fisik yang tersedia di kolam renang FIK UNY berkategori memuaskan yakni sebesar 40 % (20 konsumen). Hal ini menunjukkan bertambah bukti fisik lainnya untuk menaati aturan pemerintah di masa covid-19. Hal ini dibuktikan air kolam yang jernih, kedalaman kolam yang sesuai dengan kebutuhan, lahan parkir yang luar dan lokasi yang strategis dirasa cukup memuaskan konsumen kolam renang FIK UNY yang datang berkunjung. Faktor bukti fisik (*tangibles*) memiliki penambahan fasilitas yang mendukung seperti penambah tali pembatas *physical distancing* untuk meminimalisis jarak antara perenang. Penelitian yang sebelumnya pada tahun 2010 yang belum ada penambahan tali pembatas di kolam renang FIK UNY.

2. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan faktor keandalan berkategori cukup memuaskan yaitu 48 % (24 konsumen). Hal ini dirasakan konsumen sudah puas mulai dari kedisiplinan jam buka dan tutup kolam renang sudah sesuai dengan jam buka dan tutup yang tertera pada loket masuk, jam buka kolam renang FIK UNY di buka pukul 6 pagi dan ditutup pukul 6 sore. Faktor lainnya yaitu biaya masuk yang terjangkau bagi semua kalangan karena saat biaya masuk yang terjangkau dan juga fasilitas yang sudah cukup maka konsumen akan langsung merasa saat puas terhadap biaya yang ditawarkan. Tentu faktor keduanya itu dirasa sangat penting untuk konsumen faktor pendukung yaitu kenyamanan atas kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola kolam renang FIK UNY. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang belum terdapat peraturan baru seperti mencuci tangan sebelum masuk kolam renang dan memakai masker saat memasuki area kolam renang FIK UNY dikarenakan untuk menaati peraturan pemerintah di masa pandemi covid-19

3. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berkategori cukup memuaskan yaitu 48% (24 konsumen). Hasil analisis tersebut maka faktor ketanggapan terhadap pelayanan, informasi, kesulitan hingga keluhan konsumen sudah dilakukan secara adil sudah cukup memuaskan bagi konsumen kolam renang FIK UNY. Para pegawai cukup sigap dalam melayani dan tanggap pada keluhan konsumen, hal ini sama dengan penelitian terdahulu

pada tahun 2010 petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan setiap konsumen.

4. Faktor Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Berkategori cukup memuaskan yakni sebesar 56 % (28 konsumen). Keamanan dan keselamatan yang disediakan oleh pihak kolam renang FIK UNY yaitu CCTV untuk memantau setiap aktivitas yang ada di kolam renang FIK UNY. Namun ada beberapa fasilitas tidak beroperasi seperti tempat penyimpanan barang di masa pandemi COVID-19 karena keterbatasan tenaga kerja. Ketersediaan P3K yang disediakan oleh pihak pengelola kolam renang FIK UNY. Penelitian ini lebih fokus terhadap keamanan dan keselamatan konsumen menjadi prioritas utama bagi pengelola kolam renang FIK UNY.

6. Faktor Empati (*Empathy*)

Berkategori cukup memuaskan yakni sebesar 50 % (25 konsumen). Para petugas pelayanan di kolam renang FIK UNY sudah maksimal, kesabaran dalam melayani kritik dan saran, keramahan petugas dalam berkomunikasi juga digunakan untuk menegur konsumen yang melanggar aturan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam melayani sudah sabar, ramah, dan merespon baik dalam melayani konsumen.

Disimpulkan dirasa sudah cukup dalam hal fasilitas yang terdapat disana dan pelayanan yang diberikan. Diperlukan evaluasi dan perbaikan mengenai fasilitas kolam renang FIK UNY seperti perbaikan keramik yang rusak,

pengaturan Ph air yang stabil untuk menjaga kualitas air kolam renang menghindari terjadinya air kolam berubah warna dikarenakan tidak terurainya kaporit kedalam air, dan juga peningkatan pelayanan yang dilakukan karyawan yang bekerja di kolam renang berupa keramahan dalam komunikasi dan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh manajer kolam renang FIK UNY.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian diantaranya:

1. Keterbatasan tenaga dan waktu penelitian mengakibatkan tidak bisa mengontrol kesungguhan responden dalam mengisi angket.
2. Mengakibatkan minimnya konsumen yang datang ke kolam renang dan juga khawatir saat berinteraksi memberikan angket yang akan diisi oleh responden.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK UNY di Masa Pandemi Covid-19 masuk dalam kategori cukup memuaskan. Meliputi kategori sangat tidak memuaskan 6 % sebanyak 3 orang, dalam kategori tidak memuaskan yakni sebesar 18 % sebanyak 9 orang, dalam kategori cukup memuaskan yakni sebesar 50 % sebanyak 25 orang, dalam kategori memuaskan sebesar 12 % sebanyak 6 orang, dan dalam kategori sangat memuaskan sebesar 14 % sebanyak 7 orang dengan total responden sebanyak 50 orang.

B. Implikasi

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

1. Hasil Penelitian ini berimplikasi pada kolam renang FIK UNY supaya senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yaitu diantaranya dengan memperbaiki fasilitas yang sudah rusak dan menjaga kebersihan kolam renang.

2. Hasil penelitian ini juga berimplikasi pada konsumen yang menggunakan fasilitas kolam renang supaya bisa memanfaatkan kolam renang FIK UNY untuk berolahraga.

C. Saran

1. Bagi pengelola kolam renang FIK UNY hasil ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan dan evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang ada di kolam renang FIK UNY.
2. Bagi responden untuk menambah wawasan serta memberikan saran dan kritik untuk meningkatkan pengelolaan sistem strategi pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, S. (2008). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Arikunto, S. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Peneletian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi.
Jakarta: Rineka Cipta
- Basiya. R Dan Rozak. H. A. (2012). *Kualitas Daya tarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah*. Universitas Stikubank. Semarang.
- Chen, P., Mao, L., Nassis, G. P., Harmer P., Ainsworth, B. E., Li, F. 2020. Coronavirus disease (COVID-19) : The need to maintain regular physical activity while taking precautions. *Journal of Sport and Health Science* 9: 103-104
- Drs. Subana, M. D. (2015). *Statistik Pendidikan*. Indonesia: CV PUSTAKA SETIA.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen* . Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Füzéki. E., . Groneberg DA., and Banzer W. 2020. Physical activity during COVID-19 inducedlockdown: recommendations. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*. Vol 15:25.
- Habib, Muhammad Husnul. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Bahari Lamongan. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Karyono, R. D. (2020). Penanganan dan pencegahan pandemi wabah virus corona Kabupaten Indramayu. *Kolaborasi resolusi konflik* , 164-173.
- Kotler. Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, p. k. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Pendidikan, M. P. (2010). *Prof. Dr. Nana Syaodih Sukmadinata*. Indonesia: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Managemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratnawati, Hri. (2011). *Membuktikan Validitas Instrumen dalam Pengukuran* <https://www.evaluation.edu.com> diunduh 22 Januari 2021
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susanto, H. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Transmedia Pustaka. Jakarta
- Suryani, T. (2006). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86–91. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publising. Malang.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra 2007, *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Indonesia : Banyumedia Publishing.
- WHO. (2020). *Compfirmmed Cases Of Dashboard Corona Virus Disease*.
- Wibowo, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. Vol 18(1).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat Indonesia: PT INDEKS .

Yuri dan Nurcahyo, Rahmat, 2013, TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri, PT Indeks, Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Percobaan

Kuisoner Percobaan

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KOLAM RENANG FIK UNY
DI MASA PANDEMI COVID-19**

A. Identitas responden

Nama :
Jenis kelamin :
Umur :
Pekerjaan :

B. Petujuk pengisian

Berikan tanggapan tingkat kepuasan atas pertanyaan-pertanyaan berikut. Dengan memberikan tanda (√) dengan kolom jawaban yang sesuai yaitu :

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang Setuju (KS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Contoh:

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya datang ke kolam renang FIK atas kemauan sendiri		√			

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1 .	Lokasi kolam renang yang strategis					

2.	Memiliki lahan parkir yang luas					
3.	Toilet dan ruang ganti yang memadai dan bersih					
4.	Kedalaman area kolam renang sesuai dengan kebutuhan konsumen					
5.	Tali pembatas kolam renang dalam penerapan <i>Physical Distancing</i> /Jaga Jarak aman untuk berenang					
6.	Air kolam renang jernih					
7.	Tersedianya kantin di area kolam renang					
	Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)					
8.	Jam buka dan tutup kolam renang disiplin					
9.	Biaya masuk kolam renang terjangkau					
10.	Protokol kesehatan yang diterapkan sesuai dengan aturan pemerintah					
11.	Air yang digunakan untuk bilas bersih dan lancar					
12.	Petugas lifequard/penyelamatan selalu siap siaga					
	Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
13.	Petugas tiket masuk sigap dalam melayani					
	Informasi tentang pelayanan yang akan diberikan jelas dan selalu diinformasikan					
15.	Petugas kolam renang siap membantu kesulitan konsumen					

16.	Petugas kolam renang peduli dan tanggap terhadap keluhan konsumen					
17.	Pelayanan pada seluruh pengunjung diberikan secara adil					
	Faktor Jaminan dan Kepastian (Assurance)					
18.	Adanya cctv untuk memantau keamanan dan keselamatan					
19.	Disediakan tempat penitipan barang untuk konsumen					
20.	Barang bawaan dalam kondisi aman					
21.	Ketersediaan P3K di kolam renang					
22.	Keselamatan konsumen menjadi perhatian pengelola					
	Faktor Empati (Empathy)					
23.	Petugas kolam renang ramah dalam berkomunikasi					
24.	Petugas kolam renang selalu sabar dalam melayani konsumen					
25.	Petugas kolam renang memberikan teguran kepada konsumen dengan sopan bila ada yang melanggar aturan					
26.	Petugas merespon dengan baik kritik dan saran dari konsumen					
27.	petugas kolam renang tidak sopan dalam melayani pengunjung					
28.	Petugas terampil dalam melayani kebutuhan pengunjung					
29.	Petugas kolam renang satun dalam berkomunikasi					

30.	Petugas kolam renang kurang cepat merespon					
-----	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2. Hasil Data Percobaan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	TOTAL			
1	Ahmad	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
2	Wafiq	Laki laki	17 Tahun	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	96	
3	Zamzam	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
4	Angga	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	
5	Fitri	Perempuan	19 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
6	Iqbal	Laki-laki	20 Tahun	Pelajar	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
7	Dinda	Perempuan	17 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	120	
8	Raihan	Laki-laki	19 Tahun	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	108	
9	Fauzi	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
10	Ahmad	Laki-laki	17 Tahun	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	120		
11	Noviliaa	Perempuan	17 Tahun	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	92	
12	Roihman	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	89	
13	Maulana	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	101	
14	Saiful	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	120	
15	Dandi M	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	89	
16	Zahra A	Perempuan	17 Tahun	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	101	
17	Adit	Laki-laki	21 Tahun	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	114	
18	Fika C	Perempuan	20 Tahun	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	118	
19	Gilang	Laki-laki	18 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	118	
20	Dinda	Perempuan	17 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	118	

Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Ahli

1. Uji Validitas Ahli

No. butir soal	Rater1	Rater2	r1	r2	total	V
1	4	4	3	3	6	0,75
2	4	5	3	4	7	0,87
3	4	4	3	3	6	0,75
4	5	4	4	3	7	0,87
5	4	4	3	3	6	0,75
6	4	5	3	4	7	0,75
7	4	4	3	3	6	0,75
8	4	4	3	3	6	0,75
9	4	4	3	3	6	0,75
10	4	4	3	3	6	0,75
11	5	4	4	3	7	0,87
12	4	4	3	3	6	0,75
13	5	4	4	3	7	0,87
14	4	4	3	3	6	0,75
15	4	4	3	3	6	0,75
16	4	4	3	3	6	0,75
17	4	4	3	3	6	0,75
18	4	4	3	3	6	0,75
19	5	4	4	3	7	0,87
20	4	4	3	3	6	0,75
21	4	5	3	4	7	0,87
22	4	5	3	4	7	0,87
23	5	5	4	4	7	0,87
24	4	4	3	3	6	0,75
25	4	5	3	4	7	0,87
26	4	5	3	4	7	0,87
27	3	3	2	2	4	0,5
28	3	3	2	2	4	0,5
29	3	3	2	2	4	0,5
30	2	3	1	2	3	0,37

1. Uji 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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,956	,956	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	108,7500	204,197	,815	.	,953
P2	108,7500	204,197	,815	.	,953
P3	108,7500	207,776	,630	.	,955
P4	108,7000	204,011	,767	.	,954
P5	108,6500	202,661	,785	.	,954
P6	108,6500	202,661	,785	.	,954
P7	108,7500	204,197	,815	.	,953
P8	108,8500	204,134	,775	.	,954
P9	108,8000	203,958	,803	.	,954
P10	109,0000	203,158	,793	.	,954
P11	109,3500	206,450	,698	.	,954
P12	108,9000	201,674	,692	.	,954
P13	109,0500	202,155	,767	.	,954
P14	108,9500	205,734	,675	.	,954
P15	108,9500	205,839	,670	.	,955

P16	108,9500	208,997	,581	.	,955
P17	109,3500	209,818	,471	.	,956
P18	109,2000	208,484	,617	.	,955
P19	108,7000	206,221	,660	.	,955
P20	109,0500	208,155	,466	.	,957
P21	108,7000	206,116	,744	.	,954
P22	108,6500	205,397	,728	.	,954
P23	108,8500	205,713	,697	.	,954
P24	108,7000	206,116	,744	.	,954
P25	108,7500	203,145	,718	.	,954
P26	108,7500	205,566	,669	.	,955
P27	108,5000	212,053	,374	.	,957
P28	108,2500	221,145	-,034	.	,959
P29	108,3500	216,976	,167	.	,958
P30	108,3500	214,976	,214	.	,959

Lampiran 4. Instrumen Penelitian

Kuisoner Penelitian
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KOLAM RENANG FIK UNY
DI MASA PANDEMI COVID-19

C. Identitas responden

Nama :
 Jenis kelamin :
 Umur :
 Pekerjaan :

D. Petunjuk pengisian

Berikan tanggapan tingkat kepuasan atas pertanyaan-pertanyaan berikut. Dengan memberikan tanda (√) dengan kolom jawaban yang sesuai yaitu :

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang Setuju (KS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Contoh:

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya datang ke kolam renang FIK atas kemauan sendiri		√			

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1 .	Lokasi kolam renang yang strategis					
2.	Memiliki lahan parkir yang luas					
3.	Toilet dan ruang ganti yang memadai dan bersih					

4.	Kedalaman area kolam renang sesuai dengan kebutuhan konsumen					
5.	Tali pembatas kolam renang dalam penerapan <i>Physical Distancing</i> /Jaga Jarak aman untuk berenang					
6.	Air kolam renang jernih					
7.	Tersedianya kantin di area kolam renang					
	Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)					
8.	Jam buka dan tutup kolam renang disiplin					
9.	Biaya masuk kolam renang terjangkau					
10.	Protokol kesehatan yang diterapkan sesuai dengan aturan pemerintah					
11.	Air yang digunakan untuk bilas bersih dan lancar					
12.	Petugas lifeguard/penyelamatan selalu siap siaga					
	Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
13.	Petugas tiket masuk sigap dalam melayani					
	Informasi tentang pelayanan yang akan diberikan jelas dan selalu diinformasikan					
15.	Petugas kolam renang siap membantu kesulitan konsumen					
16.	Petugas kolam renang peduli dan tanggap terhadap keluhan konsumen					
17.	Pelayanan pada seluruh pengunjung diberikan secara adil					
	Faktor Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)					

18.	Adanya cctv untuk memantau keamanan dan keselamatan					
19.	Disediakan tempat penitipan barang untuk konsumen					
20.	Barang bawaan dalam kondisi aman					
21.	Ketersediaan P3K di kolam renang					
22.	Keselamatan konsumen menjadi perhatian pengelola					
	Faktor Empati (<i>Empathy</i>)					
23.	Petugas kolam renang ramah dalam berkomunikasi					
24.	Petugas kolam renang selalu sabar dalam melayani konsumen					
25.	Petugas kolam renang memberikan teguran kepada konsumen dengan sopan bila ada yang melanggar aturan					
26.	Petugas merespon dengan baik kritik dan saran dari konsumen					

lampiran 5. Indentitas Data Penelitian

No.	Nama	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	Total
1	Surend	Perempuan	Tahun 17	Pelajar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	99	
2	Badar	Laki-laki	Tahun 24	Mahasiswa	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	106
3	Abdullah	Laki-laki	Tahun 25	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	103
4	Ical	Laki-laki	Tahun 19	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	99	
5	Naufal	Laki-laki	Tahun 19	Mahasiswa	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	108
6	Rama	Laki-laki	Tahun 19	Mahasiswa	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
7	Henry	Laki-laki	Tahun 32	Ojek online	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	88
8	Irwan	Laki-laki	Tahun 32	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	98
9	MS. Ham	Laki-laki	Tahun 29	Tour Guide	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	96
10	Rido	Laki-laki	Tahun 18	Barita Kopi	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	119
11	Rananda	Laki-laki	Tahun 19	Mahasiswa	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	108
12	Rafi	Laki-laki	Tahun 19	Pelajar	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	106
13	Raihan	Laki-laki	Tahun 18	Mahasiswa	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	114
14	Samsul	Laki-laki	Tahun 19	Mahasiswa	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	101
15	M. Habib	Laki-laki	Tahun 20	Mahasiswa	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	110
16	Toha	Laki-laki	Tahun 24	Mahasiswa	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	105
17	Hasan	Laki-laki	Tahun 18	Mahasiswa	4	5	3	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	106
18	Nuky	Perempuan	Tahun 18	Mahasiswa	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
19	Ilham	Laki-laki	Tahun 20	Mahasiswa	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	120
20	Hafizh	Laki-laki	Tahun 19	Tambang	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	102	
21	Juan	Laki-laki	Tahun 19	Mahasiswa	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	115
22	Zaidan	Laki-laki	Tahun 15	Pelajar	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	94
23	Zain	Laki-laki	Tahun 15	Pelajar	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	109
24	Majid	Laki-laki	Tahun 15	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	116
25	Fazil	Laki-laki	Tahun 19	Pelajar	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	85
26	Adam	Laki-laki	Tahun 18	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
27	Eriyan	Laki-laki	Tahun 18	Pelajar	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
28	Aryo	Laki-laki	Tahun 18	Pelajar	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	120
29	Ahmad	Laki-laki	Tahun 20	Pelajar	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	111
30	Fadli	Laki-laki	Tahun 14	Pelajar	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	121
31	Hadka	Laki-laki	Tahun 18	Pelajar	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	100
32	Selma	Perempuan	Tahun 25	Mahasiswa	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108
33	Andry	Perempuan	Tahun 27	Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
34	Juan T	Laki-laki	Tahun 20	Mahasiswa	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	111
35	Sukma	Perempuan	Tahun 20	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	98
36	Rizky	Laki-laki	Tahun 17	Pelajar	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	103
37	Tiffany	Perempuan	Tahun 19	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
38	Zacky	Laki-laki	Tahun 22	Pelajar	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
39	Hidayat	Laki-laki	Tahun 19	Pelajar	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
40	Niken	Perempuan	Tahun 37	Ibu Rumah Tangga	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	98
41	Arifin	Laki-laki	Tahun 36	Pns	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	113
42	Ananda	Laki-laki	Tahun 17	Pelajar	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	113
43	Fariq	Laki-laki	Tahun 16	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	106
44	Bayu	Laki-laki	Tahun 16	Pelajar	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
45	Nolanda	Laki-laki	Tahun 22	Mahasiswa	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4	112
46	Yovan	Laki-laki	Tahun 22	Mahasiswa	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	113
47	Kinetta	Perempuan	Tahun 20	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	103
48	Zata	Laki-laki	Tahun 23	Athlet	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
49	Ifan	Laki-laki	Tahun 23	Mahasiswa	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	102
50	Arzhi	Laki-laki	Tahun 22	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	96

Lampiran 6. Hasil data Masing-masing Faktor

1. Faktor Bukti Fisik (Tangibles)

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	Total
1	4	4	4	4	4	3	4	27
2	4	4	4	5	5	4	4	30
3	4	4	3	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	3	4	4	27
5	4	5	4	4	5	4	4	30
6	5	5	1	5	5	4	5	30
7	4	4	3	4	3	3	4	25
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	5	4	3	3	4	4	27
10	4	5	5	4	5	4	5	32
11	4	4	4	5	4	4	4	29
12	5	4	3	5	5	4	4	30
13	4	4	4	5	4	4	4	29
14	4	4	3	3	5	4	4	27
15	4	4	3	5	5	5	5	31
16	3	5	4	5	5	3	4	29
17	4	5	3	5	5	5	2	29
18	4	4	4	5	5	5	5	32
19	4	4	5	5	5	5	4	32
20	3	3	4	5	5	4	4	28
21	4	5	4	5	5	5	4	32
22	4	4	4	3	3	4	4	26
23	4	5	4	4	5	4	5	31
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	4	4	1	4	4	4	5	26
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	5	4	4	4	4	4	29
28	5	4	4	4	5	4	5	31
29	4	4	4	5	5	4	5	31
30	4	4	4	5	5	5	5	32
31	4	5	4	4	5	4	4	30
32	5	5	5	5	5	4	4	33
33	4	4	3	4	4	4	4	27
34	5	5	3	5	5	4	5	32
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	3	4	5	4	4	28
37	5	5	5	5	5	5	4	34
38	4	4	4	4	5	4	5	30
39	4	4	4	4	4	5	5	30
40	4	4	3	4	4	4	3	26

41	5	4	4	5	5	4	3	30
42	5	4	4	4	5	3	4	29
43	4	4	4	4	4	3	4	27
44	5	4	4	4	5	3	4	29
45	4	4	4	4	5	5	5	31
46	4	5	4	4	5	5	4	31
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	4	3	4	5	4	4	28
50	4	4	4	4	4	4	3	27

2. Faktor Keandalan (Reliability)

Responden	T8	T9	T10	T11	T12	Total2
1	4	4	4	2	4	18
2	4	3	3	4	5	19
3	4	4	4	3	5	20
4	4	4	4	4	3	19
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	4	24
7	4	4	3	3	2	16
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	3	19
10	5	4	5	4	4	22
11	4	5	4	4	4	21
12	5	4	4	3	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	4	5	4	2	20
17	4	4	4	5	4	21
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	4	24
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	4	4	5	23
22	4	3	3	3	3	16
23	4	4	5	4	4	21
24	5	5	5	5	4	24
25	4	4	4	2	4	18
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	4	5	24
29	5	5	5	4	5	24
30	4	5	5	5	5	24

31	4	4	4	3	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	3	4	22
35	4	4	3	4	4	19
36	4	5	5	4	4	22
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	4	3	4	4	3	18
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	5	5	4	22
43	4	4	5	5	4	22
44	4	4	5	5	4	22
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	5	4	4	22
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	5	4	4	4	3	20
50	4	4	4	4	3	19

3. Faktor Ketanggapan (Responsiveness)

Responden	T13	T14	T15	T16	T17	Total
1	4	2	4	4	5	19
2	5	5	5	4	4	23
3	5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	5	25
7	4	3	3	3	3	16
8	4	4	4	3	3	18
9	4	4	3	3	4	18
10	4	5	4	4	4	21
11	5	4	4	4	4	21
12	4	5	4	4	4	21
13	4	5	5	5	5	24
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	4	4	3	21
17	5	3	4	4	4	20
18	5	5	5	4	5	24
19	4	4	4	4	5	21
20	5	4	4	3	4	20

21	5	5	4	4	4	22
22	4	4	3	3	3	17
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	4	4	5	23
25	4	2	4	3	4	17
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	5	5	4	5	23
29	5	4	4	4	5	22
30	5	4	4	5	4	22
31	4	3	3	3	4	17
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	3	3	4	18
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	5	5	5	23
40	4	4	4	4	4	20
41	5	4	4	4	4	21
42	4	5	4	4	5	22
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	4	4	23
46	4	4	5	4	4	21
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	4	3	3	4	4	18
50	4	4	3	3	4	18

4. Faktor Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Responden	T18	T19	T20	T21	T22	Total
1	5	4	4	4	4	21
2	3	3	4	4	3	17
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	4	19
5	5	4	5	4	4	22
6	5	5	5	5	5	25
7	4	3	4	4	3	18
8	3	3	4	4	3	17
9	3	4	3	4	4	18
10	4	5	5	5	5	24

11	4	4	4	5	4	21
12	5	3	5	3	4	20
13	5	5	5	4	5	24
14	4	3	4	3	4	18
15	3	5	4	5	5	22
16	4	3	4	5	4	20
17	4	4	3	4	4	19
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	4	5	24
20	3	4	4	3	4	18
21	5	4	4	4	4	21
22	5	5	5	5	3	23
23	5	4	4	4	4	21
24	4	5	1	4	4	18
25	2	4	2	4	4	16
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	5	5	5	5	24
29	3	3	3	4	4	17
30	5	5	5	5	4	24
31	4	3	4	4	4	19
32	4	4	4	3	4	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	3	2	3	4	16
35	3	3	4	4	4	18
36	3	3	4	4	4	18
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	3	4	4	3	4	18
41	5	4	4	4	4	21
42	5	4	4	4	5	22
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	3	2	4	4	5	18
46	5	4	4	5	4	22
47	4	3	4	4	4	19
48	5	5	5	5	5	25
49	2	4	4	5	5	20
50	3	3	4	3	4	17

5. Faktor Empati (Empathy)

Responden	T23	T24	T25	T26	Total3
1	4	4	4	2	14
2	4	3	5	5	17
3	4	3	3	4	14
4	4	4	3	3	14
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	3	3	4	3	13
8	4	4	4	3	15
9	4	4	3	3	14
10	5	5	5	5	20
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	3	15
13	5	4	4	4	17
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	5	17
16	3	4	4	4	15
17	5	4	4	4	17
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	4	19
20	3	3	2	3	11
21	4	5	4	4	17
22	3	3	3	3	12
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	2	2	2	2	8
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	5	5	4	4	18
29	4	4	4	5	17
30	5	5	5	4	19
31	4	3	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	4	13
36	4	4	5	4	17
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	4	5	5	18

43	5	4	4	4	17
44	4	4	4	4	16
45	4	4	3	4	15
46	4	4	5	4	17
47	4	4	4	4	16
48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	16
50	3	4	4	4	15

Lampiran 7. Statistik Deskriptif

Statistics

Faktorbuktifisik

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		29,4600
Median		29,0000
Mode		27,00 ^a
Std. Deviation		2,34921
Range		10,00
Minimum		25,00
Maximum		35,00
Sum		1473,00

Faktorbuktifisik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25,00	1	2,0	2,0	2,0
26,00	3	6,0	6,0	8,0
27,00	8	16,0	16,0	24,0
28,00	7	14,0	14,0	38,0
29,00	7	14,0	14,0	52,0
30,00	8	16,0	16,0	68,0
31,00	6	12,0	12,0	80,0
32,00	6	12,0	12,0	92,0
33,00	1	2,0	2,0	94,0
34,00	1	2,0	2,0	96,0
35,00	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Statistics

Faktorkeandalan

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		21,3400
Std. Error of Mean		,35296
Median		21,0000
Mode		20,00
Std. Deviation		2,49579
Range		9,00
Minimum		16,00
Maximum		25,00
Sum		1067,00

Faktorkeandalan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16,00	2	4,0	4,0	4,0
18,00	3	6,0	6,0	10,0
19,00	6	12,0	12,0	22,0
20,00	13	26,0	26,0	48,0
21,00	3	6,0	6,0	54,0
22,00	7	14,0	14,0	68,0
23,00	2	4,0	4,0	72,0
24,00	6	12,0	12,0	84,0
25,00	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Statistics

Faktorketanggapan

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		20,8200
Std. Error of Mean		,32538
Median		20,0000

Mode	20,00
Std. Deviation	2,30075
Range	9,00
Minimum	16,00
Maximum	25,00
Sum	1041,00

Faktorketanggapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16,00	1	2,0	2,0	2,0
17,00	3	6,0	6,0	8,0
18,00	5	10,0	10,0	18,0
19,00	1	2,0	2,0	20,0
20,00	16	32,0	32,0	52,0
Valid 21,00	7	14,0	14,0	66,0
22,00	5	10,0	10,0	76,0
23,00	5	10,0	10,0	86,0
24,00	2	4,0	4,0	90,0
25,00	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Statistics

Faktorjaminandankepastian

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		20,4600
Std. Error of Mean		,38248
Median		20,0000
Mode		18,00 ^a
Std. Deviation		2,70457
Range		9,00
Minimum		16,00
Maximum		25,00
Sum		1023,00

Faktorjaminandankepastian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16,00	2	4,0	4,0	4,0
17,00	4	8,0	8,0	12,0
18,00	9	18,0	18,0	30,0
19,00	5	10,0	10,0	40,0
20,00	9	18,0	18,0	58,0
Valid 21,00	5	10,0	10,0	68,0
22,00	4	8,0	8,0	76,0
23,00	1	2,0	2,0	78,0
24,00	5	10,0	10,0	88,0
25,00	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Statistics

Faktorempati

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		16,2000
Std. Error of Mean		,34405
Median		16,0000
Mode		16,00
Std. Deviation		2,43277
Range		12,00
Minimum		8,00
Maximum		20,00
Sum		810,00


Faktorempati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8,00	1	2,0	2,0	2,0
Valid 11,00	1	2,0	2,0	4,0
12,00	1	2,0	2,0	6,0

13,00	2	4,0	4,0	10,0
14,00	4	8,0	8,0	18,0
15,00	6	12,0	12,0	30,0
16,00	15	30,0	30,0	60,0
17,00	9	18,0	18,0	78,0
18,00	2	4,0	4,0	82,0
19,00	2	4,0	4,0	86,0
20,00	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Lampiran 8. Perizinan

SURAT IZIN PENELITIAN https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat: Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id


Nomor : 468/UN34.16/PT.01.04/2021 18 Januari 2021
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : **Izin Penelitian**

Yth . Kolan Renang FIK UNY
Jl. Kuningan No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa
Yogyakarta 55281

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Anisa Isna Khusnul Hotimah
NIM : 17603141019
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolan Renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta di Masa Pandemi-19
Waktu Penelitian : 9 - 25 Desember 2020

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dekan Bidang Akademik,

Tembusan :
1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

18/01/2021, 13:34

Lampiran 8. Penilaian Ahli/Pakar

Pengantar

LEMBAR PENILAIAN AHLI/PAKAR

Pengantar

Assalamuallaikum, untuk Bapak atau Ibu sekalian yang saya hormati. Pada kesempatan kali ini saya sedang ada pada tahap pengerjaan Tugas Akhir Skripsi saya untuk mendapatkan gelar sarjana. Pada kesempatan kali ini saya meminta tolong untuk Bapak atau Ibu dapat menilai kuisisioner saya dengan judul "**Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19**" yang saya modifikasi dari kuisisioner penelitian yang lebih dulu melakukan penelitian yang terkait judul yang saya ajukan.

Identitas Ahli/Pakar

Nama	Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or
*) Akademisi	Bidang Keahlian : Kinesiologi
	Pendidikan : S3
	Instansi : FIK UNY

*) diisi sesuai dengan keahlian/kepakaran.

HASIL PENILAIAN INSTRUMEN PENELITIAN TA

HASIL PENILAIAN INSTRUMEN PENELITIAN TA

Nama : Anisa Isna Khusnul Hotimah
NIM : 17603141019
Judul TA : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
Kolam Renang FIK Universitas Negeri di Masa Pandemi Covid-

19

No.	Indikator	Saran/Tanggapan
1.	Faktor bukti fisik (Tangibles) Nomor 4. Toilet dan ruang ganti yang memadai dan nomor 7. Ruang ganti yang bersih	Digabungkan saja pertanyaan tersebut menjadi toilet dan ruang ganti yang memadai dan bersih
2.	Faktor ketanggapan (Responsiveness) Nomor 15. Petugas kolam renang membantu kesulitan konsumen	Pertanyaan dibuat lebih jelas lagi menjadi petugas kolam renang siap membantu kesulitan konsumen
3.	Faktor jaminan dan kepastian (Assurance)	Di tambahkan lagi pertanyaan di indikator tersebut seperti: tersedianya tempat penitipan barang dan adanya cctv untuk memantau keamanan dan keselamatan
Komentar Umum /Lain-Lain : pertanyaan di tambahkan lagi di faktor empati (Empathy)		

Validator,



Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or
NIP.197702182008011002

PENILAIAN AHLI

SURAT PERNYATAAN PENILAIAN INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M. Or
NIP : 197702182008011002
Jurusan : Pendidikan Olahraga

Menyatakan bahwa instrument penelitian Tugas Akhir atas nama mahasiswa :

Nama : Anisa Isna Khusnul Hotimah
NIM : 17603141019
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Judul TA : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TA tersebut dapat dinyatakan

- Layak digunakan
 Layak digunakan untuk perbaikan
 Tidak layak digunakan

Dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.
Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or
NIP.197702182008011002

Catatan : beri tanda ✓

Lampiran 9. Izin Uji Instrumen

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-uji-instrumen



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : 91/UN34.16/LT/2021 18 Januari 2021
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

Yth . Kolum Renang FIK UNY
Jl. Kuningan No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa
Yogyakarta 55281

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Anisa Isna Khusnul Hotimah
NIM : 17603141019
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOLAM RENANG FIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI COVID-19
Waktu Uji Instrumen : 9 - 15 Desember 2020

bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan izin dan bantuan seperlunya.
Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. Yudi Prasetyo, S.Or., M.Kes.
0820815 200501 1 002

Tembusan :

1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

1 of 1 18/01/2021, 13:35

Lampiran 10. Dokumentasi



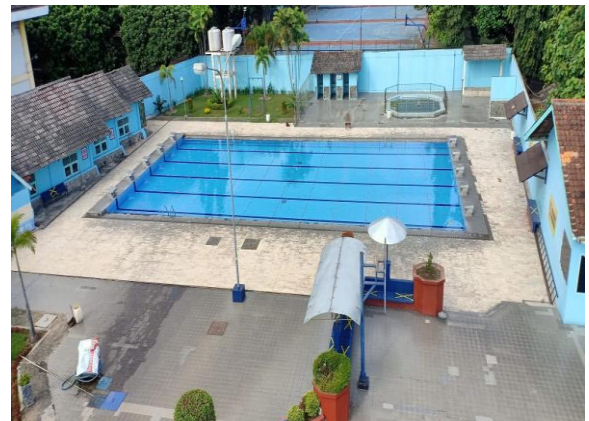
Kolam Utama



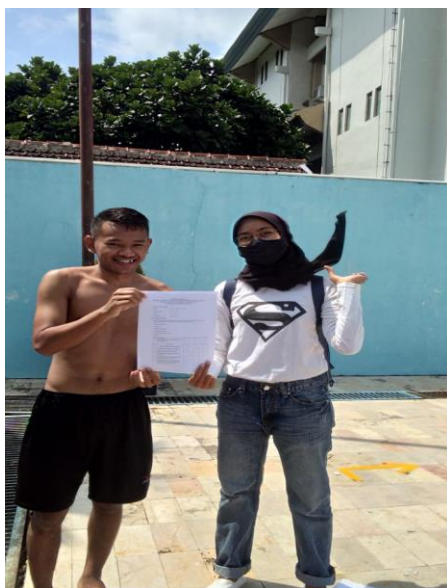
Kolam 7 Meter



Kolam Anak-anak



Kolam Pemula



Penyebaran Kuesioner



Pengisian Kuesioner Penelitian



Pengisian Kuesioner Penelitian



Pengisian Kuesioner Penelitian



Pengisian Kuesioner Penelitian



Pengisian Kuesioner Penelitian



Pengisian Kuesioner Penelitian



Pengisian Kuesioner Penelitian