

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA DEPOK SPORT CENTER  
YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh:

Dyana Nurfadillah

16603144006

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2020**

# **TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA DEPOK SPORT CENTER YOGYAKARTA**

Oleh:

Dyana Nurfadillah  
NIM 16603144006

## **ABSTRAK**

Tingkat kepuasan layanan merupakan kepuasan yang dapat dirasakan oleh pengunjung atau konsumen dalam menggunakan layanan sebuah fasilitas jasa. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta. Faktor kepuasan yang diketahui terdiri dari: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Subjek penelitian pengguna Depok Sport Center (DSC) yang berjumlah 105 responden yang terdiri dari 3 fasilitas yaitu 1) kolam renang, 2) Lapangan Bulutangkis dan 3) Fitness Center. Dalam pengambilan data penelitian menggunakan metode sampel kebetulan (*accidental sampling*) yang dimana dalam pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan presentase.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dalam kategori puas sebesar 74,28%. Dapat dilihat dari faktor-faktor kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta mendapatkan hasil sebagai berikut: faktor bukti langsung masuk dalam kategori puas sebesar 74,28%; faktor keandalan masuk kategori puas sebesar 72,38%; faktor empati masuk dalam kategori puas sebesar 68,57%; faktor daya tanggap masuk dalam kategori puas sebesar 81,90%; dan faktor jaminan masuk dalam kategori puas sebesar 85,71%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta mempunyai kategori puas dengan presentase 74,28%.

**Kata kunci** : Kepuasan Pelanggan, Layanan, Fasilitas, Depok Sport Center Yogyakarta

**CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF SPORT CENTER  
SPORT CENTER FACILITY SERVICES  
YOGYAKARTA  
(English Version)**

By:  
Dyana Nurfadillah  
SIN 16603144006

**ABSTRACT**

*The level of service satisfaction is the satisfaction that can be felt by visitors or consumers in using the services of a service facility. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction with sports facilities service Depok Sport Center Yogyakarta. Satisfaction factors that are known consist of: direct evidence (tangible), reliability (tangible), empathy (empathy), responsiveness (responsiveness), and guarantee (assurance).*

*This research is a quantitative descriptive research with survey method. Depok Sport Center (DSC) user research subjects totaling 105 respondents consisting of 3 facilities, namely 1) swimming pool, 2) Badminton Court and 3) Fitness Center. In taking research data using accidental sampling method which in data collection uses a questionnaire. Data analysis was performed using descriptive statistical analysis with a percentage.*

*Based on the results of the study, shows the level of customer satisfaction with sports facilities service Depok Sport Center Yogyakarta in the satisfied category of 74.28%. Can be seen from the factors of customer satisfaction with sports facilities facilities Depok Sport Center Yogyakarta get the following results: direct evidence factors included in the satisfied category of 74.28%; reliability factor in the satisfied category is 72.38%; empathy factor is included in the satisfied category by 68.57%; the responsiveness factor is included in the satisfied category by 81.90%; and guarantee factors included in the satisfied category by 85.71%. So it can be concluded that the level of satisfaction of sports facilities in Depok Sport Center Yogyakarta has a satisfied category with a percentage of 74.28%.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Services, Facilities, Depok Sport Center Yogyakarta*

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### **TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA DEPOK SPORT CENTER YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Dyana Nurfadillah  
NIM 16603144006

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk

dilaksanakan Ujian Tugas Akhir Skripsi bagi yang

bersangkutan.

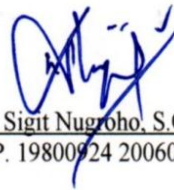
Yogyakarta, 08 Mei 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes. AIFO  
NIP. 19820815 200501 1 002

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or  
NIP. 19800924 200604 1 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi




### TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA DEPOK SPORT CENTER YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Dyana Nurfadillah  
NIM 16603144006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada Tanggal 11 Mei 2020

#### TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or Ketua Penguji/Pembimbing		19/5.2020
Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or Sekretaris		19/5.2020
Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M. Ed Penguji		19.05.2020

Yogyakarta, Mei 2020

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes.  
NIP. 19650301 199001 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dyana Nurfadillah

NIM : 16603144006

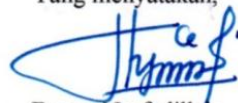
Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas  
Olahraga Depok Sport Center Yogyakarta

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, 08 Mei 2020

Yang menyatakan,



Dyana Nurfadillah  
NIM. 1660344006

## MOTTO

- “Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil, yang diulang hari demi hari dan doa restu orangtua”
- “Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupan”. **Al-Baqarah 286.**
- Apa yang terjadi hari ini biasa menjadi kenangan di hari esok.  
Lewati tiap momen dengan rasa bahagia dan bersyukur. Selalu jalani hari-harimu dengan sepenuh hati. **(Anil Sinha)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa penuh syukhur kepada Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan karya ini. Dengan ini saya persembahkan karya ini kepada :

1. Ibu Kapsah Riyanah, yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis agar selalu senantiasa bersyukur terhadap apa yang telah Allah SWT berikan.
2. Bapak Washadi, terimakasih telah memberikan semangat, doa dan dukungan terhadap penulis agar selalu bekerja keras demi mencapai cita-cita.
3. Kepada saudara saya yang sudah banyak membantu untuk memberikan semangat dan doa untuk penulis.
4. Kepada teman-teman saya Ikor angkatan 2016 yang sudah mendukung dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Olahraga Depok Sport Center Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan.

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. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing, memberikan semangat, dorongan, serta memberikan saran dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or selaku Sekertaris Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.E selaku Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes., AIFO selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi yang telah memfasilitasi dan memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian.
5. Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY atas izin yang telah diberikan.
6. Cerika Rismayanthi, S.Or., M.Or selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY yang telah membekali ilmu yang sangat berguna dan bermanfaat bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
8. Hj. Farchatul Kifyati selaku Direktur Utama Depok Sport Center yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

9. Rahmat Priyono, S.E selaku Manager Depok Sport Center yang telah memberikan izin, bantuan serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
10. Seluruh Staff Depok Sport Center yang telah membantu dalam proses pelaksanaan penelitian Tugas akhir Skripsi.
11. Washadi dan Kapsah Riyanah selaku orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
12. Teman-teman Ilmu Keolahragaan 2016 yang telah melewati proses pendidikan bersama serta memberi semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Harapan kami semoga penulisan Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik mahasiswa, dosen, maupun masyarakat.

Yogyakarta, 08 Mei 2020

Penulis,



Dyana Nurfadillah  
NIM.16603144006

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA) .....	ii
ABSTRAK (BAHASA INGGRIS).....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Puskata .....	7
1. Kepuasan.....	7
2. Layanan.....	11
3. Fasilitas .....	13
4. Profil Depok Sport Center Yogyakarta.....	13
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	20
C. Kerangka Berfikir .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24

C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
D. Definisi Oprasional Variabel .....	25
E. Instrumen dan teknik Pengumpulan Data .....	25
F. Validasi dan Reliabilitas Instrumen .....	27
G. Teknik Analisis Data .....	30
 <b>BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian .....	32
C. Pembahasan.....	42
D. Keterbatasan Penelitian .....	48
 <b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	49
B. Implikasi .....	49
C. Saran .....	50
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Angket Uji Coba Penelitian .....	26
Tabel 2. Skala Skor .....	27
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian .....	29
Tabel 4. Rentang Pengkategorian .....	31
Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan.....	33
Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Langsung.....	34
Tabel 7. Deskripsi Hasil dari Faktor Keandalan .....	36
Tabel 8. Deskripsi Hasil dari Faktor Empati.....	38
Tabel 9. Deskripsi Hasil dari Faktor Daya Tanggap.....	39
Tabel 10. Deskripsi Hasil dari Faktor Jaminan.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Peta Lokasi Depok Sport Center .....	14
Gambar 2. Denah Depok Sport Center .....	15
Gambar 3. Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4. Diagram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan .....	33
Gambar 5. Diagram Hasil Penelitian Faktor Tangible.....	35
Gambar 6. Diagram Hasil Penelitian Faktor Reliability .....	37
Gambar 7. Diagram Hasil Penelitian Faktor Emphaty.....	38
Gambar 8. Diagram Hasil Penelitian Faktor Responsive.....	40
Gambar 9. Diagram Hasil Penelitian Faktor Assurance .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Permohonan Bimbingan Skripsi .....	54
Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin FIK UNY .....	55
Lampiran 3. Angket Uji Coba.....	56
Lampiran 4. Tabel Perhitungan Hasil Uji Coba.....	60
Lampiran 5. Angket Penelitian .....	63
Lampiran 6. Data Penelitian.....	67
Lampiran 7. Lampiran Data Statistik Secara Total .....	72
Lampiran 8. Statistik Data Penelitian Setiap Faktor Kepuasan .....	73
Lampiran 9. Dokumentasi Depok Sport Center Yogyakarta .....	77

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Olahraga merupakan kunci utama dalam melakukan suatu gerakan fisik yang biasa dilakukan oleh masyarakat untuk menjaga tubuh agar tetap terjaga dengan baik. Akan tetapi di masa sekarang ini olahraga agak di kesampingkan, sehingga manusia banyak menghabiskan waktu untuk bekerja. Keadaan saat ini dalam meluangkan waktu untuk latihan fisik dan olahraga sangat jarang dilakukan. Olahraga dalam kehidupan manusia menjadi kebutuhan yang sangat penting. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kesehatan manusia dengan melalui aktivitas jasmani atau olahraga. Yuliatin (2012: 11) menyatakan, “olahraga merupakan sekumpulan gerak yang teratur dan terencana sebagai pemelihara gerak dan meningkatkan kemampuan gerak pada tubuh manusia.” Definisi olahraga juga tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional yang menyatakan bahwa olahraga adalah membina suatu kegiatan secara sistematis untuk mengembangkan potensi rohani, jasmani, dan sosial.

Olahraga menjadi sangat penting bagi tubuh manusia karena memiliki banyak manfaat pada tubuh. Kesadaran akan pentingnya kesehatan pada tubuh menjadikan masyarakat sudah mulai melakukan berbagai macam kegiatan olahraga. Hal tersebut perlunya didukung dengan adanya sarana prasarana yang memadai agar masyarakat mampu menggunakan fasilitas olahraga dengan baik. Harsuki (2012: 187), menyebutkan ciri-ciri fasilitas yang dikelola dengan



baik diantaranya seperti: 1). jam beroperasi sudah ditentukan dan petugas memberikan pelayanan yang ramah terhadap pengunjung. 2). petugas memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan baru dan memberikan informasi fasilitas untuk dapat digunakan dengan baik. 3). petugas yang ahli dalam bidangnya dan bertanggung jawab dapat dikenali pengguna fasilitas. 4). adanya peralatan dalam menangani prosedur keselamatan. 5). Adanya manfaat ekonomi yang didapatkan dari fasilitas. Adanya pengelolaan fasilitas dengan baik, agar bertujuan para pelanggan merasa nyaman dan aman untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Persaingan dalam usaha bidang jasa saat ini mengalami perkembangan yang sangat signifikan, oleh karena itu para pengelola perusahaan dapat mengembangkan strategi untuk dapat memperoleh dan mempertahankan konsumen agar tetap diminati, karena konsumen memiliki aset yang sangat penting bagi pihak perusahaan. Konsumen akan pindah ke perusahaan jasa lain, apabila mereka merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan perusahaan jasa tersebut.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri sudah banyak bermunculan penyedia jasa fasilitas olahraga yang cukup banyak digunakan oleh masyarakat. Seperti Depok Sport Center (DSC) Yogyakarta ini, yang terletak di Jl. Raya Kledokan Kav. 4 Yogyakarta.

Depok Sport Center (DSC) resmi didirikan pada tanggal 25 Februari 2006 oleh Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Sri Sultan Hamengku Buwono X, yang mana tempat ini menjadi terus meningkat oleh

masyarakat dengan dibuktikannya masyarakat yang menggunakan fasilitas olahraga.

Depok Sports Center (DSC) digunakan sebagai tempat untuk mencari kegiatan dalam berolahraga secara terus menerus maupun rekreasi , dengan berbagai kalangan yang menggunakan fasilitas olahraga seperti mahasiswa, pegawai negeri atau swasta dan pelajar. Adanya fasilitas yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan DSC ini seperti kolam renang, lapangan bulutangkis, pusat kebugaran, beladiri, fasilitas hiburan berupa karaoke, *robotic*, dan pusat pembelanjaan menjadi daya tarik pengunjung untuk dapat menggunakan fasilitas yang sudah ada di DSC.

Fasilitas yang diberikan kepada pelanggan melewati tahap layanan peminjaman lapangan bulutangkis, kolam renang dan *fitness* yang diberikan oleh *staff office* DSC. Dalam layanan yang diberikan *staff office* DSC terhadap pelanggan dapat dilihat melalui penyampaian yang baik terhadap pelanggan. Fasilitas yang ada di DSC ini memiliki fasilitas yang berbeda-beda seperti fasilitas bulutangkis, terdapat 5 lapangan yang sudah ada lampu penerangan disetiap samping lapangan, terdapat kursi dan meja untuk tempat beristirahat setelah bermain, memiliki kamar mandi wanita dan pria, dan kantin yang berada di samping *locket ticketing*. Fasilitas kolam renang di DSC terdapat 3 kolam renang yaitu kolam renang *outdoor*, kolam renang *indoor*, dan kolam renang anak-anak, memiliki kamar ganti wanita dan pria, 4 toilet yang berada dibelakang *ticketing*, ruang karyawan, dan tribun. Fasilitas *fitness* terdapat

berbagai macam alat *fitness*, instruktur, *front office*, kamar ganti, kamar bilas, handuk, air mineral, mesin cuci, dan *locker*.

DSC mempunyai kantor pusat yang berada di area lapangan bulutangkis. Kantor ini menjadi pusat pengendalian dari layanan fasilitas olahraga yang ada di DSC (kolam renang, lapangan bulutangkis, dan *fitness*) dan DSC ini memiliki tempat parkir yang cukup luas. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada bulan November 2019, terdapat berbagai permasalahan mengenai layanan yang berada di fasilitas olahraga DSC. Dari sumber peneliti yang didapatkan melalui wawancara terhadap penggunaan layanan fasilitas yang ada di DSC tersebut seperti: dalam pemberian layanan *front office* penyewaan fasilitas olahraga di DSC sudah baik, akan tetapi ada beberapa hal yang harus diperbaiki di semua fasilitas olahraga di DSC ini seperti, 1). adanya kerusakan lantai kolam renang sehingga masih adanya kecelakaan pada pengunjung, 2). belum adanya loker untuk penyimpanan barang-barang pengunjung kolam renang, 3). belum adanya perbaikan kamar ganti dan kamar mandi pada fasilitas yang ada di DSC, 4). belum adanya perbaikan atap kolam renang *indoor* sehingga masih ada kotoran daun yang masuk ke area kolam renang, 5). adanya lampu pada lapangan bulutangkis yang sering mengalami kerusakan, 6). adanya kerusakan pada atap apabila terjadi hujan tidak mengalami kebocoran, 7). Masih sangat kurang adanya penggunaan ruangan dinamis di DSC, 8). Kurang adanya pemasaran sehingga sangat minimnya penggunaan fasilitas pusat kebugaran di DSC, 9). adanya fasilitas *locker* dan kunci *locker* yang mengalami kerusakan, dan 10). adanya pintu kamar ganti

dan kamar wanita yang rusak. 11). Belum diketahui tingkat kepuasan layanan fasilitas olahraga DSC.

Dari beberapa permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Olahraga Depok Sport Center”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Latar belakang diatas, dapat diidentifikasi bahwa belum diketahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Olahraga Depok Sport Center Yogyakarta.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, perlunya pembatasan masalah agar penelitian ini difokuskan pada “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Olahraga Depok Sport Center Yogyakarta.”

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah, maka rumusan masalahnya adalah “Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta?.

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta.

## **F. Manfaat Penelitian**

Dampak positif dapat diambil siapa saja pada penelitian ini. Harapan pada penulis dari manfaat penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Praktis**

- a. Dapat memahami tingkat kepuasan layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center.
- b. Mendapat masukan informasi dari pelanggan mengenai fasilitas olahraga DSC.

### **2. Manfaat Teoritis**

- a. Bagi institusi fasilitas olahraga DSC, diharapkan menjadi masukan terkait dengan kualitas fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center Yogyakarta.
- b. Sebagai penambah wawasan bidang pengelolaan jasa olahraga.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan**

Dalam meningkatkan sebuah pelayanan fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan ini sangat di perlukan. Pelayanan yang di berikan dengan baik dan maksimal maka akan membuat pelanggan merasa puas dalam mendapatkan sebuah fasilitas tersebut. Kotlet & Keller (2009: 138-139) Kepuasan (*satisfaction*) adalah seseorang yang membandingkan kinerja (hasil) produk yang diinginkan akan menimbulkan perasaan senang atau kecewa. Apabila hasil kinerja tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan tidak merasa puas, apabila hasil kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas, dan apabila kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas dan merasa senang.

Daryanto dan Setyobudi (2014: 37) kepuasan merupakan suatu hasil yang diperoleh seseorang atau kelompok setelah merasakan antara hasil dengan harapan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah ulasan yang dapat dirasakan oleh seseorang atau kelompok saat mendapatkan hasil yang dicapai.

Menciptakan kepuasan pelanggan, pengelola dapat memberikan suatu kenyamanan pada konsumen agar menjadi lebih banyak dan dapat mempertahankan para pelanggan.

Handi Irawan dalam Rohmadi (2018: 12) faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan, yaitu

a. Kualitas Produk

Dalam memilih suatu produk pelanggan akan mencari kualitas produk yang terbaik.

b. Biaya

Menjadi suatu yang penting dalam mendapatkan sebuah fasilitas.

c. Kualitas Jasa

Pelayanan yang baik dari karyawan terhadap pelanggan akan memberikan rasa puas terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.

d. *Emotional Factor*

Kepuasan terhadap harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap produk tertentu.

e. Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Kemudahan dalam mendapatkan produk menjadi kepuasan tersendiri oleh para pelanggan.

Sedangkan Zeithmail Dan Bitner yang dikutip Harlie (2016: 292) bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan. Namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. (2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka

menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. (3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. (4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen. (5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi

Kotler dalam Prasetyo (2016: 18) mengungkapkan bahwa mengetahui kepuasan pelanggan mengenai suatu produk dapat diserahkan melalui nilai yang relatif terhadap pembeli. Perusahaan memberikan pelayanan dan pengelolaan yang baik terhadap konsumen, agar perusahaan dapat

Kotler yang dikutip oleh Prasetyo, WN (2016:18-19) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan perlu memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan pendapatnya berupa saran dan keluhan mereka dengan melalui media seperti kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon yang sudah disediakan.

b. Survei Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

McNeal dan Lamb dalam Person dan Wilson yang dikutip Tjiptono (2006: 148) Pada umumnya penelitian yang meneliti tentang kepuasan pelanggan banyak yang menggunakan metode survei, baik menggunakan telepon, pos, maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:



a. *Directly Reported Satisfaction*

Penelitian melakukan pengukuran secara langsung melalui pertanyaan, seperti “seberapa puas terhadap pelayanan ini?”

b. *Derived Dissatisfaction*

Ada dua hal utama dalam memberikan pertanyaan kepada narasumber, yakni besarnya kinerja yang mereka rasakan dan besarnya harapan pelanggan terhadap fasilitas tertentu.

c. *Problem Analysis*

Ada dua hal pokok yang harus diungkapkan oleh pelanggan yang menjadi responden, yakni kekurangan yang mereka rasakan berkaitan dengan pelayanan dari perusahaan dan saran yang membuat perusahaan melakukan perbaikan.

d. *Importance-Performance Analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk membuat peringkat berbagai *element* (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap *element* tersebut.

e. *Tipuan Berbelanja*

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

f. Analisis Pelanggan yang Hilang.

Dalam metode ini perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah beralih kepada pemasok lain atau yang telah berhenti membeli di perusahaan miliknya.

## 2. Layanan

Kotler dalam Kartajaya (2009: 7) layanan merupakan tawaran aktivitas kepada satu orang atau lebih. Tawaran bersifat *intangible*". Maksudnya *intangible* adalah proses penyampaian kepada pelanggan dengan cara menawarkan layanan yang ada. Kartajaya (2009: 7) layanan merupakan penciptaan nilai konstan untuk pelanggan dalam sebuah produk yang mana menggunakan paradigma pembentuk kata. Dalam hal ini untuk dijadikannya cara bertahan dalam memenangkan sebuah persaingan dimasa depan.

Definisi pelayanan J. Supranto yang dikutip Rohmadi, (2015: 16) mengatakan "Pelayanan adalah suatu upaya untuk melayani orang lain. pelayanan tidak memiliki wujud dan juga tidak dapat dimiliki, namun hanya bisa dirasakan sehingga memberikan kepuasan kepada orang lain ”.

Menurut dari berbagai sumber diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah tawaran aktivitas kepada satu orang atau lebih untuk membuat identitas orang lain pada suatu produk. Paradigma merupakan hasil yang diperoleh dari pelanggan setelah mendapatkan layanan yang diberikan melalui suatu kata yang diucapkan. Paradigma yang diucapkan setiap orang berbeda-beda. Hal ini dikarenakan telah membentuk ekspektasi awal terhadap suatu layanan.

Zeithaml dalam Tjiptono yang dikutip Arif, (2018:37) lima faktor yang dapat menentukan kualitas layanan, yaitu:

a) *Tangible* (Bukti langsung)

Bukti langsung merupakan perlengkapan, fasilitas fisik, karyawan, dan alat komunikasi.

b) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merupakan pemberian layanan dari perusahaan kepada pelanggan dengan baik, cepat, memuaskan dan akurat.

c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Daya tanggap yaitu pelayanan yang diberikan oleh staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan layanan yang diberikan melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e) *Empathy* (Empati)

*Empathy* merupakan hasil yang diberikan kepada pelanggan dalam kemudahan yang didapat yaitu, kebutuhan para pelanggan. komunikasi yang baik, dan perhatian pribadi

Dari berbagai pendapat diatas layanan merupakan penawaran suatu kinerja yang diberikan kepada konsumen berupa wujud atau tidak berwujud fisik. Ada lima dimensi dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan melalui kualitas yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*Empathy*).

### **3. Fasilitas**

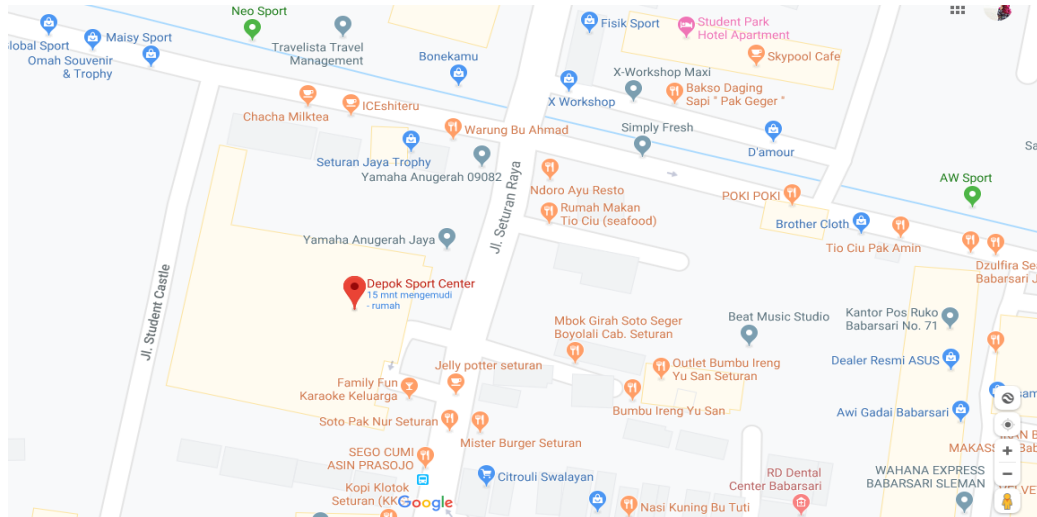
Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sudah tersedia dari perusahaan jasa untuk digunakan oleh pelanggan dengan tujuan untuk mmberikan kepuasan yang maksimal. Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan jasa berupa peralatan fisik untuk kenyamanan konsumen Kotler, (2009: 45), Sedangkan Lupioadi, (2008: 148) Fasilitas merupakan keadaan fasilitas lingkungan yang didalamnya terdapat tampilan sarana dan prasarana yang berupa fasilitas sifik (bangunan), peralatan dan perlengkapan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan, fasilitas adalah sesuatu hal yang semuanya disediakan oleh peyedia jasa guna meningkatkan kepuasa konsumen yang menggunakan fasilitas yang ada berupa fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan.

### **4. Depok Sport Center**

Depok Sport Center (DSC) beralamat di Jalan Raya Kledokan Kav.4, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta. Perusahaan yang menyediakan jasa ini didirikan pada tanggal 10 Februari 2006

yang bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat agar lebih peduli dengan kesehatan dan kebugaran jasmani mereka.

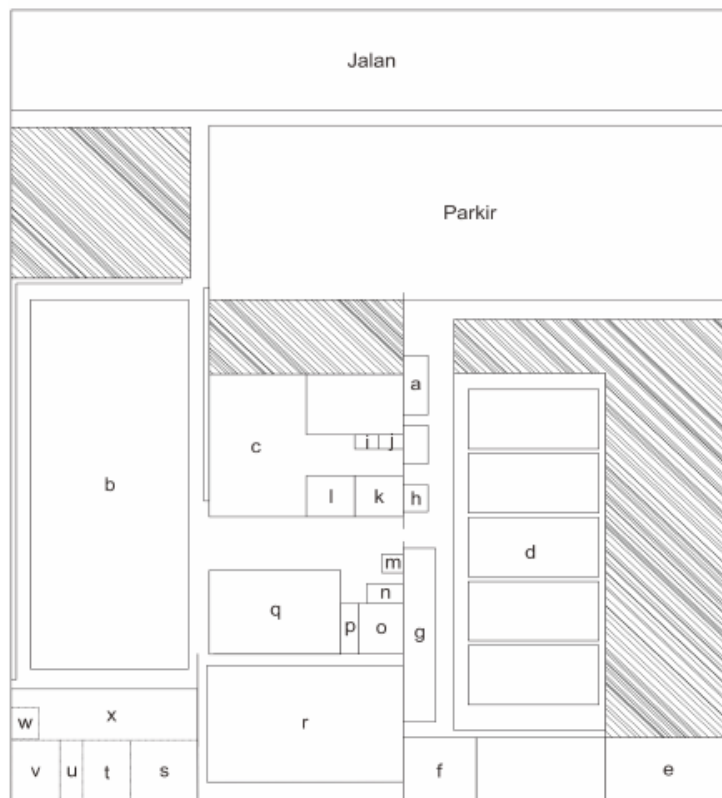


Gambar 1. Peta Lokasi Depok Sport Center

(Google Maps, (diakses jam 15.04 pada 06 Desember 2019))

Tempat ini sangat mudah ditemukan oleh siapapun khususnya masyarakat yang berada di kawasan Seturan dan Babarsari. Lokasi DSC ini sangat strategis karena disekitar DSC terdapat beberapa tempat yang cukup ramai.

Di sebelah selatan DSC terdapat karaoke keluarga dan *Green Park Jogja*. Di sebelah timur terdapat Jalan Raya Seturan sedangkan di seberang jalan terdapat warung makan. Di sebelah utara terdapat *Dealer* motor dan ruko. Di sebelah barat terdapat jalan *Student Castle*. Di samping itu Depok *Sport Center* dekat dengan kampus perguruan tinggi, letaknya pun sangat strategis karena dekat jalan raya.



Keterangan :

- a. Kantor
- b. Kolam utama dewasa *outdoor*
- c. Ruang *fitness*
- d. Lapangan bulutangkis
- e. Ruang manajemen taekwondo
- f. Toilet lapangan bulutangkis
- g. kantin lapangan bulutangkis
- h. *Front office* lapangan bulutangkis
- i. *Front office fitness center*
- j. Loker karyawan *fitness center*
- k. Kamar ganti *fitness center* laki-laki
- l. Kamar ganti *fitness center* perempuan
- m. Loker kolam renang
- n. Toilet kolam renang
- o. Kamar bilas kolam renang laki-laki
- p. Musholla
- q. Kolam anak
- r. Kolam renang dewasa indoor
- s. Kamar bilas kolam renang perempuan (lantai 1)
- t. Ruang filter (lantai 1)
- u. Ruang karyawan kolam renang (lantai 1)
- v. Gudang kolam renang (lantai 1)
- w. Toilet kolam renang

Gambar 2. Denah Depok Sport Center

(Sary, D.N. (2019).Yogyakarta.*Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Depok Sport Center Yogyakarta*. Diakses pada tanggal 06 Desember.)

Depok Sport Center adalah usaha yang menyediakan jasa pada bidang olahraga. Depok Sport Center bergerak pada perusahaan olahraga antara lain jasa kolam renang, lapangan bulutangkis, dan *fitness center*. DSC memiliki slogan “*When Health Becomes Life Style*” untuk menjadikan kesehatan sebagai gaya hidup baru dikalangan masyarakat khususnya kaum muda Yogyakarta yang kini cenderung lebih dekat dengan gaya hidup yang kurang sehat.

DSC buka setiap hari kecuali hari-hari tertentu, dengan masing-masing mempunyai perbedaan dalam waktu jam buka. Kolam renang buka pukul 06.00 – 20.00 WIB, lapangan bulutangkis buka pukul 06.00 – 24.00 WIB, dan *fitness center* buka pukul 06.00 – 21.00 WIB.

Depok Sport Center memiliki fasilitas yang ada pada setiap fasilitas yang ada di DSC.

#### **a. Kolam Renang**

Kolam renang terdapat 3 fasilitas utama yaitu kolam renang *outdoor* memiliki ukuran 20m x 50m dengan 8 lintasan, kolam renang *indoor* pada hari senin, rabu dan jum'at tertutup untuk umum karena hanya diperuntukan untuk perempuan, dan kolam renang anak-anak. Selain itu DSC memiliki fasilitas penunjang untuk mendukung fasilitas utama yang berada di area kolam renang diantaranya:

##### **1) 10 Filter**

DSC mempunyai 10 filter air yang berjumlah 10 filter. Pembagian filter air tersebut yaitu pada kolam renang anak terdapat 1 filter, pada kolam renang dewasa *indoor* terdapat 2 filter, dan pada kolam renang dewasa *outdoor* terdapat 7 filter.

##### **2) 1 Desel**

DSC mempunyai desel untuk menguras dan mengisi kolam renang.

##### **3) 6 Toilet**

DSC mempunyai 7 toilet yang berada di area kolam renang. 2 toilet berada di kolam renang dewasa *outdoor* dan 4 toilet berada di dekat kamar bilas pria.

4) Kamar Bilas

DSC mempunyai 2 kamar bilas yaitu, kamar bilas untuk laki-laki dan kamar bilas untuk perempuan. Kamar bilas laki-laki berada didekat kolam renang anak-anak. Dan kamar bilas perempuan berada di kolam renang *indoor*.

5) Musholla

DSC mempunyai musholla yang berada di dalam area kolam renang. Berada di kolam renang anak dan pintu masuk kolam renang. Fasilitas yang dimiliki musholla yaitu tempat wudhu, mukena, sarung dan sajadah.

6) Ruang Karyawan

DSC mempunyai ruang karyawan khusus kolam renang. Ruang kolam renang berada dibawah tribun, diarea kolam utama *outdoor*. Di dalam ruang karyawan terdapat 1 toilet yang digunakan untuk karyawan.

7) Tribun

DSC mempunyai tribun yang berkapasitas sekitar 600 orang. Berada di lantai 2, menghadap ke kolam utama dewasa *outdoor*.



## **b. Lapangan Bulutangkis**

Fasilitas lapangan bulutangkis di DSC ialah :

### 1) 5 Lane lapangan

Lapangan bulutangkis di DSC ini memiliki 5 lapangan yang sudah memiliki penerangan lampu pada setiap sisi lapangan.

### 2) Meja Kursi setiap lane

Setiap lapangan bulutangkis terdapat meja dan kursi untuk tempat istirahat dan menaruh barang pengguna lapangan bulutangkis.

### 3) 1 *front office*

DSC mempunyai *front office* khusus untuk lapangan bulutangkis.

### 4) Kantin

DSC mempunyai kantin yang berada di area lapangan bulutangkis.

### 5) Toilet

DSC mempunyai toilet untuk area lapangan bulutangkis yang terbagi menjadi 2 yaitu, toilet wanita dan toilet laki-laki.

## **c. *Fitness Center***

Berikut ini fasilitas fitness center yang dimiliki oleh DSC yaitu :

### 1) Peralatan Fitness

DSC mempunyai berbagai peralatan fitness seperti, dumbel, barbel, weight plates, weighted bars, curl bar, hip adduction dan lain sebagainya.

### 2) Instruktur

DSC mempunyai 1 instruktur fitness yang hadir setiap sore sampai malam hari.

3) *Front Office*

DSC mempunyai front office yang khusus untuk fitness center.

4) Kamar ganti

DSC mempunyai kamar ganti yang dibedakan menjadi 2 yaitu, kamar ganti laki-laki dan kamar ganti perempuan. Kamar ganti ini terpisah sehingga privasi antara laki-laki dan perempuan dapat terjaga.

5) Kamar bilas

DSC mempunyai 2 kamar bilas yaitu, kamar bilas laki-laki dan kamar bilas perempuan.

6) Handuk kecil dan besar

DSC mempunyai fasilitas handuk untuk digunakan oleh member saat ingin menggunakan fasilitas *fitness*.

7) Air mineral

DSC mempunyai fasilitas air mineral gratis untuk pengguna *fitness center*.

8) Mesin Cuci

DSC mempunyai mesin cuci yang digunakan untuk mencuci handuk kotor.

9) Loker

DSC mempunyai loker untuk pengguna fasilitas fitness center yang berada di dalam kamar ganti.

## **B. Kajian Penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan sangat diperlukan guna mendukung kerangka berfikir. Penelitian yang relevan dengan penelitian diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan oleh Edhi Cahyo Rohmadi (2015) yang berjudul:

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Tujuan penelitian adalah mengetahui seberapa tinggi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah pada 70 responden yakni dengan kategori sangat rendah 4,29% sebanyak 3 orang, dalam kategori rendah yakni 38,57% sebanyak 27 orang, dalam kategori sedang yakni sebesar 32,86% sebanyak 23 orang, dalam kategori tinggi sebesar 15,71% sebanyak 11 orang, dan dalam kategori sangat tinggi sebesar 8,57% sebanyak 6 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah berkategori rendah.

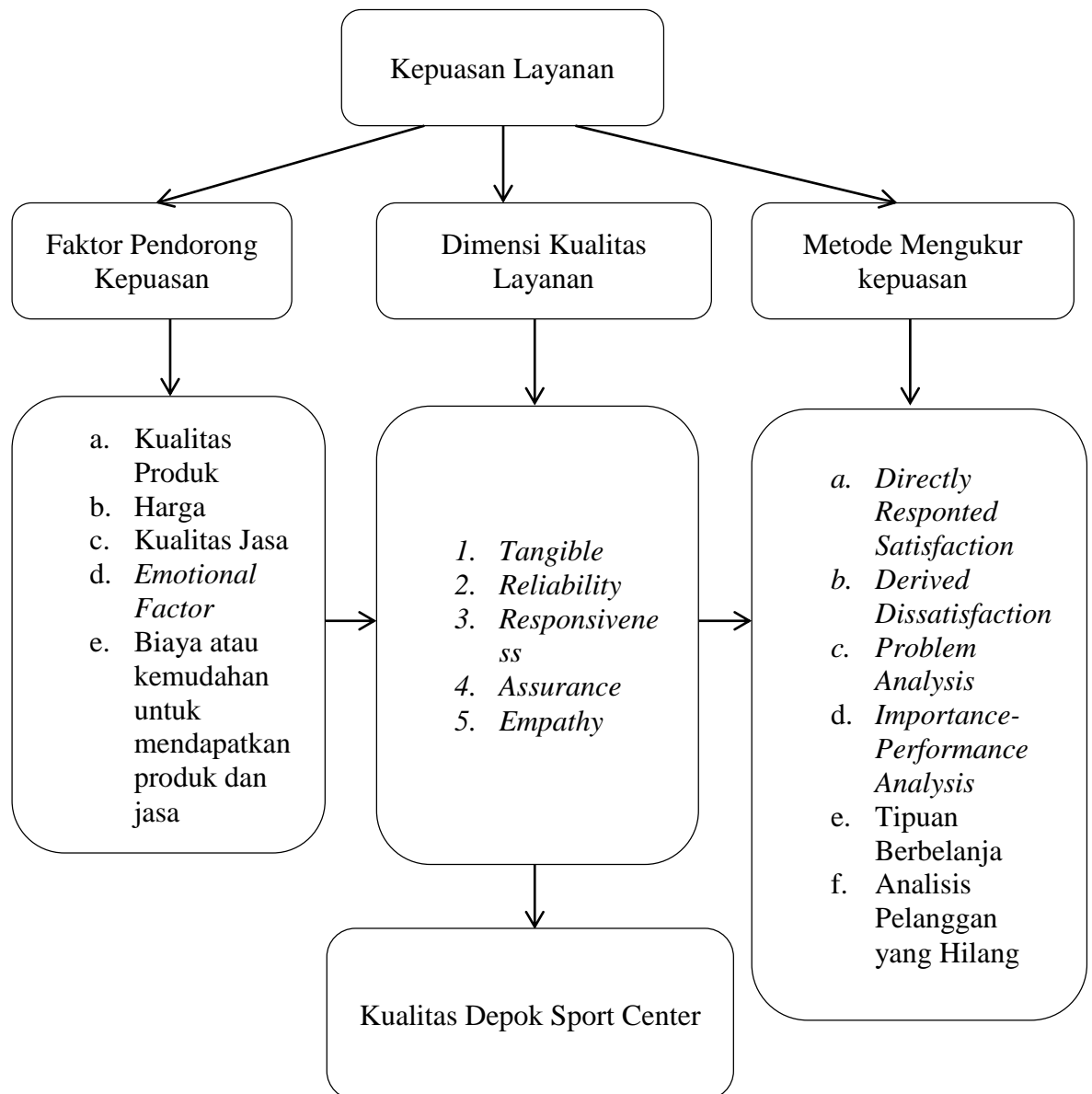
2. Penelitian ini dilakukan oleh Muh Fatkhul Arif (2018) yang berjudul: Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Gedung Olahraga Lembupeteng Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan layanan fasilitas di GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan analisis tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung ialah kategori puas sebesar 69,2%, Dilihat dari faktor-faktor kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng mendapatkan hasil sebagai berikut: faktor bukti langsung masuk dalam kategori puas sebesar 80,8%; faktor keandalan masuk kategori puas sebesar 46,2%; faktor empati masuk dalam kategori puas sebesar 65,4%. faktor daya tanggap masuk dalam kategori puas sebesar 71,2%; faktor jaminan masuk dalam kategori puas sebesar 48,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung mempunyai kategori memuaskan.

### **C. Kerangka Berfikir**

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting bagi penyedia jasa fasilitas, untuk membangun citra Depok Sport Center (DSC) sangat diperlukan pelayanan yang baik agar menjadi sangat bagus di mata masyarakat. Untuk menjalin ikatan antara penyedia jasa dan konsumen juga membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal. Ikatan tersebut terjadi karena DSC dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung, dan pengunjung sendiri akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan fasilitas DSC yang diberikan.

Tingkat kepuasan DSC dapat dicapai apabila kualitas pelayanan fasilitas DSC diukur dengan baik. Terdapat lima dimensi untuk menjadi tolak ukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan fasilitas yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Lima dimensi tersebut terdapat indikator-indikator yang mendukung masing-masing dimensi. Indikator akan dijabarkan dengan pernyataan-pernyataan yang relevan dengan DSC. Berikut skor kerangka berpikir dalam penelitian ini.

### Dimensi Kualitas Layanan



**Gambar 3. Kerangka Berfikir**

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey yang menggunakan teknik angket (kuesioner). Dalam pengambilan data menggunakan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta. Soehardi Sigit yang dikutip Rohmadi (2015: 24) penelitian deskriptif merupakan gambaran keadaan yang sesuai dengan kenyataannya. Hasil skor yang diperoleh dari angket kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang bentuk presentase.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Depok Sport Center Yogyakarta yang beralamat di Jl. Raya Kledokan Kav.4 Yogyakarta. Data diambil antara Desember 2019 - Januari 2020.

##### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Sumber data penelitian yang diperlukan adalah metode observasi dan angket (kuesioner), angket ini diberikan kepada pengunjung pada saat menggunakan fasilitas olahraga di DSC dengan menggunakan metode sampel kebetulan (*Accidental Sampling*) yaitu, siapa saja yang kebetulan berada pada peristiwa tersebut (Adi, 2010: 111). Pelaksanaan pengambilan data penelitian dibutuhkan waktu selama 1 minggu.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

Pada variabel penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pelayanan terhadap konsumen Depok Sport Center. Definisi variabel penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen ialah penilaian hasil secara keseluruhan dan spesifik kepada pengguna fasilitas setelah merasakan hasil dengan harapan.
2. Layanan adalah respon seseorang atau kelompok atas hasil yang didapatkan dengan harapannya. Proses dalam mengambil keputusan dari persiapan dan memberikan ketentuan dari kegiatan yang dapat dilihat melalui *tangible, emphaty, reliability, responsiveness, assurances*.

#### **E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Instrumen**

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berbentuk angket. Angket yang diberikan adalah angket tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Angket diberikan kepada responden berisi buir-buir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden. Pada instrumen tersebut menggunakan instrumen adaptasi dari penelitian sebelumnya dimana angket yang sudah ada dibedakan dalam fasilitas yang ada dan adanya pengujian validitas pada angket tersebut. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti karena hanya ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta.

Arikunto (2010: 262) instrumen adalah pengumpulan data dengan menggunakan alat bantu. Instrumen memiliki posisi sangat penting yang



digunakan dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data. Penelitian akan merasa gagal dan merubah konsep awal pada bagian kesalahan instrumen. Arikunto (2010: 123) angket atau kuesioner merupakan daftar pernyataan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada responden untuk diisi. Setelah pengisian angket, angket tersebut dikembalikan kepada peneliti. Angket tersebut berisikan pernyataan-pernyataan yang memiliki empat alternative jawaban yaitu: SP (sangat puas), P (puas), KP (kurang puas), dan SKP (sangat kurang puas). Pemilihan jawaban pada angket tersebut dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sudah disediakan.

**Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Angket Uji Coba Penelitian**

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
Tingkat Kepuasan Konsumen	Tangibles	- Alat dan Fasilitas	1, 2, 3, 4, 5	5
		- Hasil yang dirasakan	6, 7, 8,9,10	5
	Reability	- Keajegan	11,12,13,14,15	5
		- Kinerja	16,17,18,19,20	5
	Emphaty	- Kemudahan	21,22,23,24,25	5
		- Komunikasi	26,27,28,29,30	5
	Responsiveness	- Respon layanan	31,32,33,34,35	5
		- Profesonalisme karyawan	36,37,38,39,40	5
	Assurace	- Keamanan	41,42,43,44,45	5
		- Keselamatan	46,47,48,49,50	5
	Jumlah			

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah berupa angket, dalam angket tersebut sudah tersedia jawaban yang harus di pilih oleh responden. Dalam angket ini menggunakan Skala adalah *skala Likert* di dalam buku Arikunto (2010: 284) yang telah di modifikasi dengan empat alternatif jawaban yaitu : SP (sangat puas), P (puas), KP (kurang puas), SKP (sangat kurang puas). Skor yang diberikan kepada masing-masing alternatif adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Skala Skor**

Pernyataan	Alternatif Pilihan			
	SP	P	KP	SKP
Koding Nilai	4	3	2	1

### F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Arikunto (2010: 211), Dalam penelitian uji coba, instrumen mempunyai kedudukan yang sangat tinggi. Karena data yang di gunakan pada penelitian ini dijadikan sebagai gambaran variabel yang di teliti sehingga berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sampel digunakan untuk uji coba instrumen. Uji coba diambil dari pengguna jasa fasilitas olahraga yang ada di DSC.

### 1) Uji Validitas

Istrumen Pengujian validitas instrumen ini untuk mengetahui apakah instrumen ini mampu mengukur apa yang hendak diukur. Menurut Suharsimi Arikunto (1993: 196), uji coba angket perlu dilakukan agar dapat memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan saran-saran bagi koesioner yang diuji cobakan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti mengukur dengan menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh *Pearson*, Arikunto (2010: 314) yang dikenal dengan korelasi *product moment*, dengan rumus:

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

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total
- X : Skor butir
- Y : Skor total
- N : Banyak subjek

Selanjutnya jika nilai  $r <$  dari nilai tabel pada paragraf signifikan 5% maka selanjutnya  $r$  hitung dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Apabila harga  $r$  hitung yang diperoleh lebih tinggi dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid atau gugur.

Dari data uji coba penelitian didapatkan dengan uji validitas bahwa dari jumlah butir sebanyak 50 diperoleh hasil 47 butir dinyatakan valid dan

3 butir dinyatakan tidak valid. Butir yang tidak valid yaitu butir nomor 1, 15, dan 22 (lampiran hasil uji coba halaman 53)

**Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian**

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
Tingkat Kepuasan Konsumen	Tangibles	- Alat dan Fasilitas	1, 2, 3, 4,	4
		- Hasil yang dirasakan	5, 6, 7,8,9	5
	Reability	- Kejegan	10,11,12,13,	4
		- Kinerja	14,15,16,17,18	5
	Emphaty	- Kemudahan	19,20,21,22	4
		- Komunikasi	23,24,25,26,27	5
	Responsiveness	- Respon layanan	28,29,30,31,32	5
		- Profesonalisme karyawan	33,34,35,36,37	5
	Assurace	- Keamanan	38,39,40,41,42	5
		- Keselamatan	43,44,45,46,47	5
Jumlah				47

## 2) Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas Instrumen merupakan keadaan pengukuran yang stabil apabila instrumen digunakan untuk aspek lebih dari satu kali. Penelitian pengembangan ini dalam mengukur reliabilitas instrument menggunakan metode *alpha cronbach*. Untuk uji reliabilitas peneliti menggunakan bantuan komputer program *SPSS 22.0* dengan melihat nilai *alpha Cronbach*. Sebagai tolak ukur tinggi rendahnya koefisien realibilitas digunakan interprestasi yang dikemukakan oleh Arikunto (1993: 233) yang dikutip Arif (2018: 34) sebagai berikut:

0,800 - 1,00 = Sangat tinggi

0,600 – 0,800 = Tinggi

0,400 – 0,600 = Cukup

0,200 – 0,400 = Rendah

0,000 – 0,200 = Sangat Rendah

Hasil uji reliabilitas menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 22.00. Dari hasil uji reliabilitas didapatkan bahwa nilai alpha sebesar 0,975. Hasil tersebut sesuai dengan interpretasi nilai koefisien reliabilitas masuk ke dalam kategori sangat tinggi. (hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada lampiran ke 3 hal 59).

#### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif berbentuk presentase. Sudijono (2000: 40-41) dikatakan tabel presentase / frekuensi relatif karena frekuensi yang disediakan bukan frekuensi sebenarnya, melainkan frekuensi berbentuk presentase sehingga dapat dihitung dengan rumus yaitu :

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

Keterangan :

P : Angka presentase

F : Frekuensi

N : Jumlah responden

Sumber : Sudijono, (2000:40-41)

*Scala likert* memiliki gradasi pada setiap jawaban instrumen dari sangat positif sampai sangat negatif. Sugiyono (2007: 93-95) dalam mengukur suatu pendapat, persepsi kelompok atau seseorang tentang kehidupan sosial dengan menggunakan *scala likert*.

Ada empat kategori pengelompokan data yaitu : sangat puas, puas kurang puas, dan sangat kurang puas. *Mean* dan standar *deviasi* merupakan pengkategorian tersebut. Syarifudin dalam Fatoni yang dikutip Arif (2018: 36) dalam skala berikut:

**Tabel 4. Rentang Pengkategorian**

No.	Rentangan	Kategori
1.	$(Mi+1,5SDi) < X \leq (Mi+3SDi)$	Sangat Puas
2.	$(Mi) < X \leq (Mi+1,5SDi)$	Puas
3.	$(Mi-1,5SDi) < X \leq (Mi)$	Kurang Puas
4.	$(Mi-3SDi) < X \leq (Mi-1,5SDi)$	Sangat Kurang Puas

Keterangan:

$Mi$  = Mean Ideal =  $1/2$  (Maksimum Ideal + Minimum Ideal)

$SDi$  = SD Ideal =  $1/6$  (Maksimum Ideal - Minimum Ideal)

Maksimum Ideal = Skor Harapan Tertinggi

Minimum Ideal = Skor Harapan Terendah

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Depok Sport Center (DSC) Yogyakarta. Pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 14 – 20 Februari 2020 . Pengambilan data dilaksanakan pada waktu pagi dan sore hari. Pengambilan data dilakukan ketika fasilitas DSC digunakan oleh pengguna olahraga.

Penelitian pada subjek ini adalah pelanggan fasilitas Depok Sport Center (DSC) Yogyakarta yang terdiri dari 105 responden yang terdiri data penelitian. Pengambilan data secara acak bagi pengguna fasilitas *outdoor* dan *indoor* dengan berdasarkan hari yang berbeda. Responden merupakan pengguna fasilitas di Depok Sport Center yang memilih untuk menggunakan fasilitas yang tersedia di DSC seperti, lapangan bulutangkis, kolam renang maupun fitness center.

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

Untuk mengetahui maksud penelitian ini pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center, dapat dihitung menggunakan angket sebanyak 47 pernyataan dengan skor rentan 1 – 4, diperoleh hasil skor rentang ideal 47 – 188. Penelitian hasil dari 105 pelanggan diperoleh hasil skor minimal sebesar = 113; skor maksimal = 188; rata-rata = 144.60; median = 141.00; modus = 141 dan standar deviasi = 12.640. Deskripsi penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan**

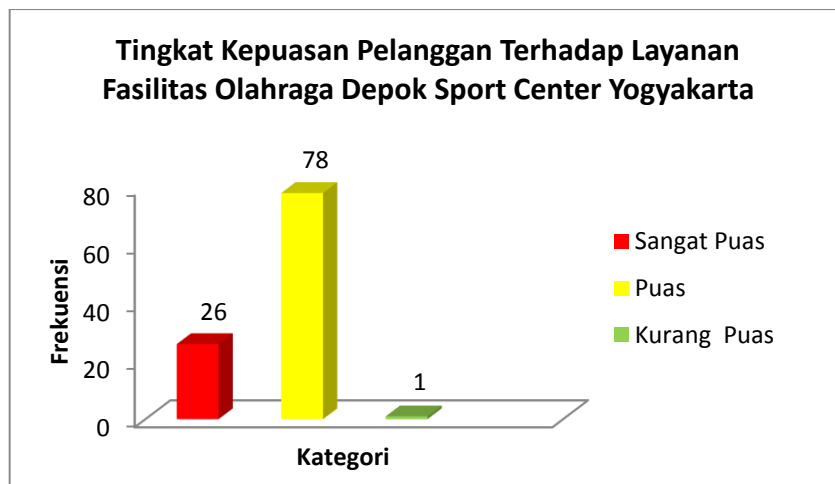
Interval	Kategori	F	%
152,75 <X≤ 188	Sangat Puas	26	24,76
117,5 <X≤ 152,75	Puas	78	74,28
82 <X≤ 117,5	Kurang Puas	1	0,96
47 <X≤ 82	Sangat Kurang Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (188+47) : 2 = 117.5$$

$$\text{Standar Deviasi} = (188-47) : 6 = 23.5$$

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



**Gambar 4. Diagram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan**

Pada tabel dan diagram diatas didapati tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta memiliki kategori sangat puas dengan presentase 24,76% dengan frekuensi 26 dari 105 pelanggan, kategori puas sebesar 74,28% dengan frekuensi 78 dari 105 pelanggan, dan pada kategori kurang puas sebesar 0,96% dengan frekuensi 1 dari 105



pelanggan. Dengan ini pada hasil keseluruhan pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta ini memiliki hasil dari pelanggan atau konsumen dalam menggunakan fasilitas yang ada di Depok Sport Center Yogyakarta merasakan puas dalam menggunakan layanan, sehingga dari hasil deskripsi masing-masing faktor tingkat kepuasan layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta di deskripsikan sebagai berikut:

### 1. Faktor *Tangible* (Bukti Langsung)

Pada hasil faktor bukti langsung dari penelitian tingkat kepuasan layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dapat dihitung menggunakan angket dengan jumlah 9 pernyataan dengan skor rentang 1 – 4, sehingga diperoleh skor ideal 9 – 36. Penelitian hasil dari 105 pelanggan diperoleh hasil skor minimal sebesar = 21; skor maksimal = 36; rata-rata = 27.65; median = 27.00; modus = 27 dan standard deviasi = 2.538. Deskripsi hasil faktor bukti langsung dapat dilihat pada table di bawah ini:

**Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Langsung**

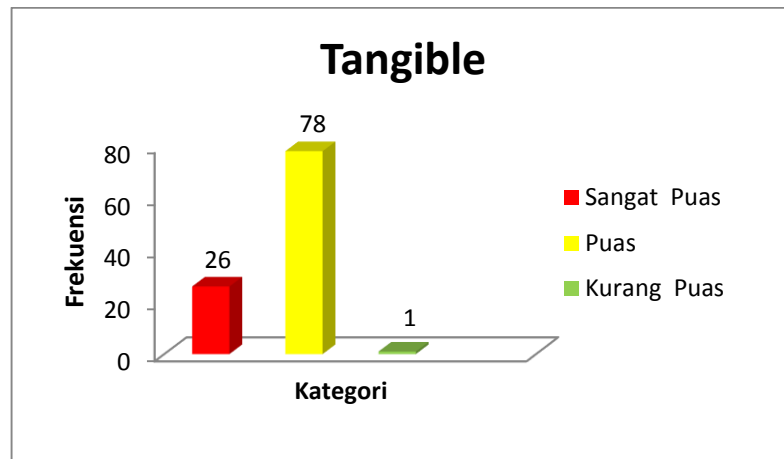
Interval	Kategori	F	%
29,25 <X≤ 36	Sangat Puas	26	24,76
22,5 <X≤ 29,25	Puas	78	74,28
15,75 <X≤ 22,5	Kurang Puas	1	0,96
9 <X≤ 15,75	Sangat Kurang Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (36+9) : 2 = 22.5$$

$$\text{SD Ideal} = (36-9) : 6 = 4.5$$

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



**Gambar 5. Diagram Hasil Penelitian Faktor Tangible**

Pada tabel dan diagram diatas didapati tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta faktor tangible (bukti langsung) memiliki presentase yang sangat baik yaitu sangat puas dengan presentase sebanyak 24,76% dengan frekuensi 26 dari 105 pelanggan, kategori puas memiliki presentase sebanyak 74,28% dengan frekuensi 78 dari 105 pelanggan, dan kategori kurang puas memiliki presentase 0,96% dengan frekuensi 1 dari 105 pelanggan.

## 2. Faktor Reliability (Keandalan)

Pada hasil faktor keandalan dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dapat dihitung menggunakan angket yang berjumlah 9 pernyataan dengan rentan skor 1 – 4, sehingga diperoleh skor ideal 9 – 36. Penelitian hasil dari 105 pelanggan diperoleh hasil skor minimal sebesar = 20; skor maksimal = 36; rata-rata = 27.76; median = 27.00; modus = 27 dan *standard deviasi* = 3.318. Deskripsi hasil faktor keandalan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7. Deskripsi Hasil dari Faktor Keandalan**

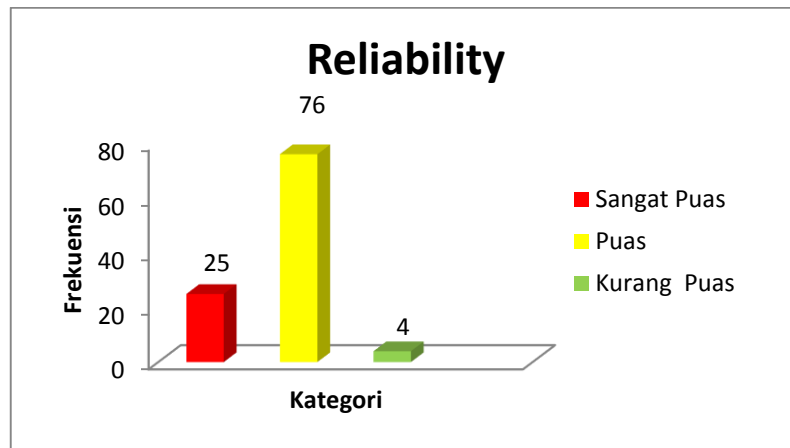
Interval	Kategori	F	%
$29,25 < X \leq 36$	Sangat Puas	25	23,80
$22,5 < X \leq 29,25$	Puas	76	72,38
$15,75 < X \leq 22,5$	Kurang Puas	4	3,82
$9 < X \leq 15,75$	Sangat Kurang Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (36+9) : 2 = 22.5$$

$$\text{SD Ideal} = (36-9) : 6 = 4.5$$

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



**Gambar 6. Diagram Hasil Penelitian Faktor Reliability**

Pada tabel dan diagram diatas didapati tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta, faktor Reliability (keandalan) memiliki nilai sangat puas dengan presentase 23,80% dengan frekuensi 25 dari 105 pelanggan, puas 72,38% dengan frekuensi 76 dari 105 pelanggan, dan kategori kurang puas memiliki presentase 3,82% dengan frekuensi 4 dari 105 pelanggan.

### **3. Faktor Emphaty (Empati)**

Pada hasil faktor keandalan dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dapat dihitung menggunakan angket yang berjumlah 9 pernyataan dengan rentan skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentan skor ideal 9 – 36. Penelitishasil dari 105 pelanggan diperoleh hasil skor minimal sebesar = 24 ; skor maksimal = 36 ; rata-rata = 28.67 ; median = 27.00 ; modus = 27 dan *standard deviasi* = 2.980 . Deskripsi hasil faktor keandalan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 8. Deskripsi Hasil dari Faktor Empati**

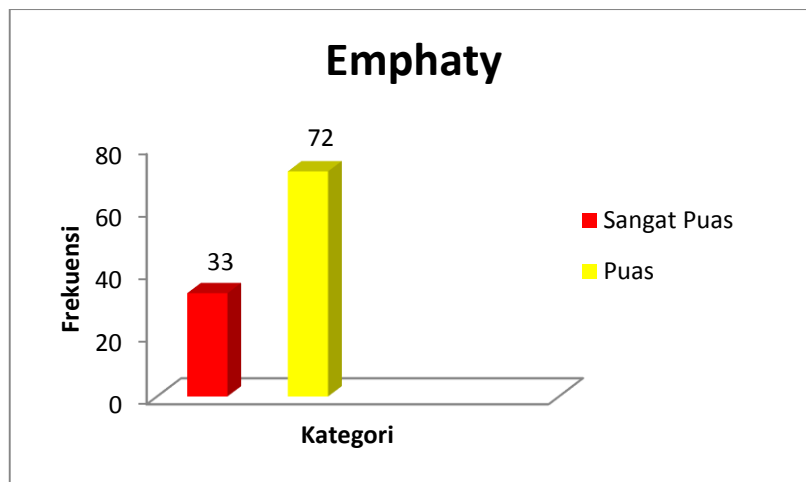
Interval	Kategori	F	%
$29,25 < X \leq 36$	Sangat Puas	33	31,42
$22,5 < X \leq 29,25$	Puas	72	68,57
$15,75 < X \leq 22,5$	Kurang Puas	0	0
$9 < X \leq 15,75$	Sangat Kurang Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (36+9) : 2 = 22.5$$

$$\text{SD Ideal} = (36-9) : 6 = 4.5$$

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



**Gambar 7. Diagram Hasil Penelitian Faktor Emphaty**

Berdasarkan tabel dan diagram diatas didapati tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta faktor Emphaty (empati) memiliki nilai sangat puas dengan presentase 31,42% dengan frekuensi 33 dari 105 pelanggan, dan kategori puas 68.57% dengan frekuensi 72 dari 105 pelanggan.

#### 4. Faktor Responsive (Daya Tanggap)

Pada hasil faktor daya tanggap dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dapat dihitung menggunakan angket yang berjumlah 10 pernyataan dengan skor rentan 1 – 4, sehingga diperoleh skor ideal 10 – 40. Penelitian hasil dari 105 pelanggan diperoleh hasil skor minimal sebesar = 20 ; skor maksimal = 40 ; rata-rata = 30.23 ; median = 30.00; modus = 30 dan *standard deviasi* = 3.099. Deskripsi hasil faktor keandalan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9. Deskripsi Hasil dari Faktor Daya Tanggap**

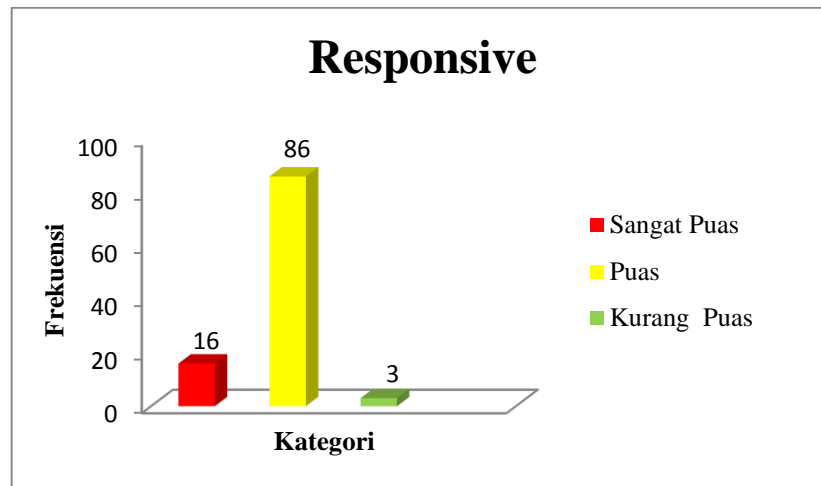
Interval	Kategori	F	%
$32,5 < X \leq 40$	Sangat Puas	16	15,25
$25 < X \leq 32,5$	Puas	86	81,90
$17,5 < X \leq 25$	Kurang Puas	3	2,85
$10 < X \leq 17,5$	Sangat Kurang Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (40+10) : 2 = 25$$

$$\text{SD Ideal} = (40-10) : 6 = 5$$

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



**Gambar 8. Diagram Hasil Penelitian Faktor Responsive**

Berdasarkan tabel dan diagram didapati tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta faktor responsive (daya tanggap) memiliki nilai sangat puas dengan presentase 15,25% dengan frekuensi 16 dari 105 pelanggan, kategori puas 81,90% dengan frekuensi 86 dari 105 pelanggan, dan kategori kurang puas memiliki presentase 2,85% dengan frekuensi 3 dari 105 pelanggan.

##### **5. Faktor Assurance (Jaminan)**

Pada hasil faktor jaminan dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dapat dihitung menggunakan angket yang berjumlah 9 pernyataan dengan rentan skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentan skor ideal 10 – 40. Penelitian hasil dari 105 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 20 ; skor maksimal = 40 ; rata-rata = 30.30

; median = 30.00; modus = 30 dan *standard deviasi* = 2.951. Deskripsi hasil faktor keandalan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 10. Deskripsi Hasil dari Faktor Jaminan**

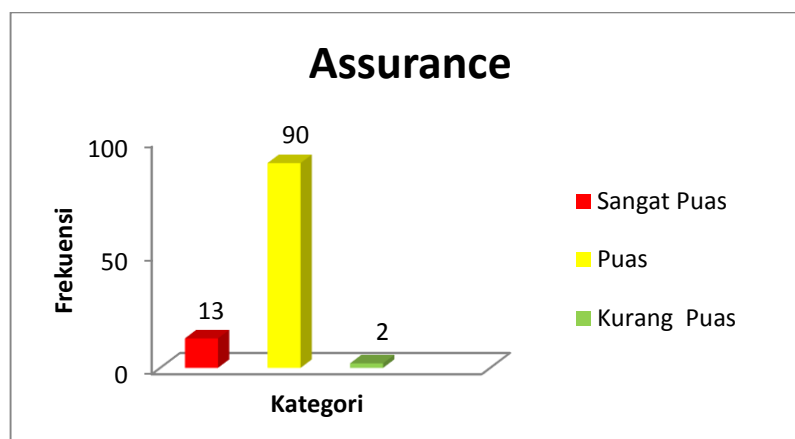
Interval	Kategori	F	%
$32,5 < X \leq 40$	Sangat Puas	13	12,38
$25 < X \leq 32,5$	Puas	90	85,71
$17,5 < X \leq 25$	Kurang Puas	2	1,90
$10 < X \leq 17,5$	Sangat Kurang Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (40+10) : 2 = 25$$

$$\text{SD Ideal} = (40-10) : 6 = 5$$

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



**Gambar 9. Diagram Hasil Penelitian Faktor Assurance**

Berdasarkan tabel dan diagram diatas didapati tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta faktor assurance (jaminan) memiliki nilai sangat puas dengan presentase 12,38% dengan frekuensi 13 dari 105 pelanggan, puas 85,71% dengan frekuensi 90 dari 105



pelanggan, dan kategori kurang puas memiliki presentase 1,90% dengan frekuensi 2 dari 105 pelanggan.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari uji coba data penelitian yang telah diperoleh menggunakan *software SPSS 21 for windows* untuk menguji validitas dan reliabilitas. Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui keakuratan kuisioner yang telah disebar. Hasil yang didapatkan pada lampiran 3, dalam uji validitas adalah nilai  $r^{\text{hitung}}$  dan  $r^{\text{tabel}}$  dari semua butir pernyataan pada atribut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada kuisioner yang ada adalah valid, dikarenakan nilai  $r^{\text{hitung}} \geq r^{\text{tabel}}$ . Hasil perhitungan nilai  $r^{\text{hitung}}$  pada tabel nilai *Correct Item – Total Corelation*, sementara nilai  $r^{\text{tabel}}$  sebesar 0,349.

Pada hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari tiap-tiap variabel lebih besar dari 0,975 yang berarti bahwa kuisioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Jika kuisioner tersebut kurang dari 0,975 *Cronbach Alpha* maka kuisioner tersebut tidak reliabel atau handal.

Kotler (2014 : 150), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan apabila harapan pelanggan akan

produk atau pelayanan yang diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmi dan Riyasa yang dikutip oleh Panjaitan & Yuliati (2016: 271) adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau complain yang dilayangkan.

Tjiptono (2001 : 4) penilaian dapat dirasakan oleh konsumen dalam melakukan pendapatan jasa ada tiga kriteria yaitu : a. apabila kinerja tidak sama dari harapan, maka pelanggan merasa tidak puas, b. apabila kinerja sama dengan harapan, maka pelanggan merasa merasa puas, dan c. apabila kinerja lebih dari harapan, maka pelanggan merasa sangat puas.

Berdasarkan pada penelitian perhitungan hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta, didapatkan hasil data seluruh konsumen dari 105 pelanggan menyatakan sangat puas dengan presentase 24,76%, hasil puas sebesar 74,28%, dan kurang puas sebesar 0,96%.

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Fasilitas Olahraga Depok Sport Center Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan dengan hasil puas dengan presentase 74,28%. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan Depok Sport Center kepada pelanggan sudah baik dan diterima oleh seluruh pelanggan.

Faktor yang menjamin pada penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dapat dilihat dari faktor tingkat kepuasan. Berry yang dikutip oleh Raharjo (2013 : 5), lima faktor penentu kepuasan yang didapatkan secara berurut berdasarkan nilai pentingnya menurut pelanggan seperti bukti langsung (*tangible*), faktor keandalan (*reliability*), faktor empati (*emphaty*), faktor daya tanggap (*responsive*), dan faktor jaminan (*assurance*). Hasil tingkat kepuasan berdasarkan masing-masing faktor kepuasan berikut ini:

### **1. Faktor Bukti Langsung (*Tangible*)**

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta yang diperoleh dari faktor bukti langsung (*tangible*) memiliki kategori puas dengan presentase 74,28%. Bukti langsung atau bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Pelanggan dapat menilai langsung melalui sarana, prasarana, dan kondisi bangunan yang ada di DSC, fasilitas pendukung yaitu, mushola, kamar mandi, kamar ganti serta tempat parkir, dan hasil yang diperoleh saat menggunakan fasilitas tersebut.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Rashid (2018 : 139) bahwa hasil yang berkaitan dengan faktor *tangible* menunjukkan mayoritas responden memilih sangat puas dan puas terhadap pernyataan-pernyataan yang terdiri dari kenyamanan tempat pelayanan, kerapihan penampilan karyawan dalam melayani, kebersihan dan kerapihan selalu terjaga. Sedangkan dalam penelitian Martul (2004) dalam pemberian pelayanan terhadap seseorang dengan adanya *Image* positif dan apresiasi maka akan menentukan penilaian yang dilihat dari fisik, penggunaan perlengkapan dan alat layanan, dan mengembangkan inovasi dan teknologi.

## **2. Faktor Keandalan (*Reliability*)**

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta yang diperoleh dari faktor keandalan memiliki hasil berdasarkan faktor Keandalan (*reliability*) memiliki kategori kategori puas 72,38%. Keandalan merupakan kinerja yang harus sesuai dengan harapan anggota yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Jamari (2017 : 48) bahwa dalam pemberian layanan yang baik kepada pelanggan yaitu, dengan memberikan informasi fasilitas dengan ramah dan sopan, waktu buka dan tutup fasilitas layanan dengan tepat waktu, petugas memiliki tanggung jawab kepada pelanggan.

Penelitian dari Jayanti (2016 : 52) bahwa penunjuk kehandalan sependapat dengan Tjiptono (2012) bahwa jaminan yang akan diberikan kepada perusahaan pada pertama kalinya yaitu, berkunjung sejak kali pertama sampai berkunjung

berkali-kali dengan memiliki bukti bahwa pelanggan merasakan hal yang tidak pernah berubah.

### **3. Faktor Empati (*Emphaty*)**

Penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta pada hasil yang diperoleh dari faktor empati (*emphaty*) memiliki kategori puas dengan presentase 68,57%.

Empati merupakan syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang anggota, memahami kebutuhan anggota secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi anggota. Hasil penelitian Parasuraman (2001: 40) bahwa dalam pemberian layanan agar berjalan lancar dan baik, petugas memberikan rasa empati kepada pelanggan tanpa melihat dari status sosial pelanggan dengan memberikan perhatian kepada pelanggan yang lama maupun yang baru pada saat berkunjung.

Hasil penelitian Citrawan (2013 : 61-62) bahwa kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari pegawai serta pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh pelanggan, apabila kebutuhan itu tercukupi maka pelanggan merasa diperhatikan secara khusus oleh pemberi jasa.

### **4. Faktor Daya Tanggap (*Responsive*)**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta, yang diperoleh dari faktor responsive daya tanggap (*responsive*) memiliki kategori puas dengan presentase 81,90%.

Daya tanggap merupakan ketanggapan meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada anggota. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Bahem (2017 : 48) bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pada aspek kemampuan petugas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat penting pada aspek ketanggapan keluhan konsumen. Penelitian Jayanti (2016 : 52) serupa dengan penelitian pendapat Aksa dan Ratnasari bahwa dalam penyampaian informasi yang jelas akan memberikan suatu bantuan terhadap pelanggan dengan cepat dan tepat, sehingga pelanggan tidak menunggu lama tanpa adanya alasan yang tidak jelas.

#### **5. Faktor Jaminan (Assurance)**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta yang diperoleh dari faktor jaminan (assurance) memiliki kategori puas dengan presentase 85,71%. Dari faktor jaminan ini memiliki kepuasan terhadap pengunjung seperti, layanan keamanan petugas parkir baik dan aman, keamanan fasilitas sudah baik, dan penanganan hal yang tidak diinginkan petugas siap menangani.

Jaminan merupakan cakupan kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Dilihat dari penelitian Jayanti (2016 :53) sejalan dengan pendapat Tjiptono (2012) berkenaan dengan keyakinan dan rasa percaya pelanggan dalam pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh karyawan yaitu,

bahwa petugas dapat menumpuhkan rasa percaya pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dan sopan mengenai produk atau menu.

Hasil penelitian Citrawan (2013 : 65-66) bahwa jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko, atau keragu-raguan dan dapat mencari solusi dalam menyelesaikan masalah. Dan sedangkan hasil penelitian Triastity dan Triyaningsih (2013: 156) bahwa konsumen akan merasa puas dengan kualitas *assurance* yang diberikan oleh perusahaan jasa kepada konsumen berupa perusahaan menjamin kualitas fisik memenuhi standar, sarana dan prasarana yang dijanjikan sesuai dengan yang dirasakan oleh konsumen dan perusahaan mampu menanamkan kepercayaan kepada konsumen.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya, akan tetapi penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan yaitu sebagai berikut:

1. Dalam mengungkapkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga dengan menggunakan faktor masih sangat terbatas, maka dengan itu perlu diadakan penelitian lain sehingga dapat mengungkapkan lebih dalam tingkat kepuasan Depok Sport Center.
2. Peneliti memiliki keterbatasan waktu dan tenaga sehingga mengakibatkan tidak bisa mengontrol pekerjaan, akademik, kondisi fisik, dan kesanggupan pelanggan dalam pengisian angket.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Penelitian hasil dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta masuk dalam kategori puas sebesar 74,28%. Dapat dilihat dari faktor kepuasan bahwa dari faktor bukti langsung kategori puas sebesar 74,28%, faktor keandalan kategori puas sebesar 72,38%; faktor empati kategori puas sebesar 68,57%; faktor daya tanggap kategori puas sebesar 81,90%; faktor jaminan kategori puas sebesar 85,71%. Dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta mempunyai kategori puas dengan presentase 74,28%.

#### **B. Implikasi**

Pada penelitian hasil kesimpulan diatas, memiliki implikasi yaitu :

1. Dapat menjadi referensi dan masukan untuk pengelola sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta.
2. Pada penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta dari berbagai faktor dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan fasilitas yang ada.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak pengelola Depok Sport Center dapat memahami kepauasan pelanggan dari berbagai faktor yang ada pada tingkat



kepuasan pelanggan. Layanan kepada pengguna dapat diperbaiki lagi agar layanan fasilitas olahraga di Depok Sport Center semakin meningkat.

### **C. Saran**

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan maupun pengelola, penelitian hasil ini dapat digunakan untuk meningkatkan layanan fasilitas olahraga di Depok Sport Center Yogyakarta.
2. Bagi Mahasiswa IKOR FIK UNY, dapat dijadikan wawasan tambahan manajemen di perusahaan bidang jasa.
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat digunakan dengan sumber data dan subjek yang lebih luas sehingga dapat mendukung manajemen teridentifikasi lebih luas lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. (2010). Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Granit 2004
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Arif, M.F. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Gedung Olahraga Lembupeteng Kabupaten Tulungagung Privinsi Jawa Timur. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY
- Bahem, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma. *Skripsi*. Malang : Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu Kesehatan :Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Citrawan, M. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Terang Motor Semarang. *Skripsi*. Semarang : FE UNNES
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Tjiptono, F. (2006). *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta: Andi Offset
- Handriati, Sunaryo, dkk. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI. Universitas Islam Indonesia. 21 (4): 178-190  
<https://gudeg.net/direktori/1038/depok-sport-center.html> diakses pada tanggal (06 Desember)
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. *Google Maps*, (diakses jam 15.04 pada 06 Desember 2019)  
(<https://www.google.com/maps/place/Depok+Sport+Center/@7.7731991,110.4096818,18z/data=!4m5!3m4!1s0x2e7a59e820a14a41:0xe579886fc93513f5!8m2!3d-7.7729121!4d110.4088074>)
- Harsuki, M.A. (2012). *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.
- Harlie, M. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Upaya Meningkatkan Pembelian (Studi di Travel PT Anugrah Tanjung Tabalong). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14 (2), 292
- Jayanti, ND. (2016). Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta : FT UNY
- Jamari. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMA atau SMK DIY dalam Menggunakan Layanan Kolam Renang UNY Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta : FIK UNY
- Kartajaya, H. (2009). Service Operation. Jakarta: ESENSI Erlangga Group
- Kotler, P & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo

- Lupioadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Martul, Shadiqqin. (2004). Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Prasetyo, W.N. (2016). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY
- Parasuraman, AV. (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto). *Delivering Quality Service*. The Free Press, Jakarta.
- Panjaitan, JE & Yuliati, AL. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 11 (2) 271
- Raharjo, Dessilia. (2013). Pengaruh Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 1 (5) 1-19
- Rohmadi, E.C. (2018). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY
- Sary, D.N. (2019). Yogyakarta. *Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Depok Sport Center Yogyakarta*. Diakses pada tanggal 06 Desember.
- Sudijono, A. (2000). *Management, suatu pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Triastity, R & Triyaningsih, SL. (2013). Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. 13 (4), 151-157
- Undang-undang Republik Indonesia No. 3 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional.
- Yuliatin, E. (2012). *Bugar Dengan Olahraga*. Jakarta Timur : PT. Balai Pustaka (Persero).

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Permohonan Bimbingan Skripsi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
**JURUSAN PENDIDIKAN KESEHATAN DAN REKREASI**  
Alamat : Jl.Colombo No.1 Yogyakarta 55281, Telp. (0274) 513092, 550307 pesawat 560,557,282  
Telp. 0274- 550826, 513092 Fax. 0274-513092 Email: humas\_fik@uny.ac.id

Nomor : B/028/IKOR-PKR/IV/2020  
Lamp. : 1 Exs. Proposal Skripsi  
Hal. : Bimbingan Skripsi

15 April 2020

**Kepada:**  
**Yth. Dr. Sigit Nugroho, M.Or.**  
**FIK Universitas Negeri Yogyakarta.**

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka membantu mahasiswa dalam menyusun tugas akhir skripsi sebagai persyaratan penyelesaian studi, maka dimohon kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi Saudara:

**Nama : Dyana Nurfadillah**  
**NIM : 16603144006**  
**Judul : Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Olahraga Depok Sport Center Yogyakarta**

Jika ada perbaikan dan pembenahan judul langsung dapat diselesaikan dengan mahasiswa, tanpa mengurangi makna yang terkandung, dan dilaporkan ke Prodi.

Atas perhatian dan kesedian Bapak disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan PKR,


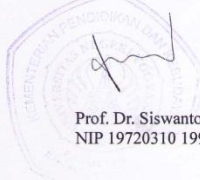
Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes.  
NIP. 19820815 200501 1 002

Tembusan:  
1. Mahasiswa Bersangkutan.

File : Pemb TAS.mdoc/13



## Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian FIK UNY

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN</b> <small>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</small>
<hr/>	
Nomor : 87/UN34.16/PP.01/2020	10 Februari 2020
Lamp. : 1 Bendel Proposal	
Hal : Izin Penelitian	
Yth .	<b>Manager Depok Sport Center Jl. Raya Seturan-Kledokan Kav. 4, Caturtunggal, Depok, Kab. Sleman DI Yogyakarta</b>
Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:	
Nama	: Dyana Nurfadillah
NIM	: 16603144006
Program Studi	: Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan	: Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	: TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA DEPOK SPORT CENTER YOGYAKARTA
Waktu Penelitian	: 12 - 29 Februari 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.	
Wakil Dekan Bidang Akademik,	
	
Prof. Dr. Siswantoyo, S.Pd., M.Kes. NIP 19720310 199903 1 002	
Tembusan :	
1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;	
2. Mahasiswa yang bersangkutan.	

Lampiran 3. Angket Uji Coba

**ANGKET UJI COBA**

A. Identitas responden

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

B. Petunjuk pengisian

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

**Sangat puas : SP**  
**Puas : P**  
**Kurang puas : KP**  
**Sangat kurang puas : SKP**

3. Contoh:

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
1.	Depok Sport Center Bagus		√		

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
A.	<b>Bukti Langsung (tangible)</b>				
1	Tempat parkir Depok Sport Center untuk pengunjung				
2	Alat <i>sound system</i> untuk hiburan				
3	Standar alat dan fasilitas Depok Sport Center				
4	Kebersihan alat dan fasilitas Depok Sport Center				
5	Alat dan fasilitas pendukung (musholla, kantin, dll) Depok Sport Center				
6	Manfaat fasilitas pendukung dalam penggunaan Depok Sport Center				
7	Hasil layanan menggunakan fasilitas				

	Depok Sport Center				
8	Manfaat yang diperoleh setelah melakukan aktivitas di Depok Sport Center				
9	Manfaat fasilitas untuk olahraga masyarakat				
10	Manfaat fasilitas olahraga untuk olahraga kesehatan				
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>SKP</b>
<b>B</b>	<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>				
11	Waktu buka dan tutup Depok Sport Center				
12	Jadwal pemakaian Depok Sport Center				
13	Peraturan di Depok Sport Center				
14	Manajemen Pengelolaan Depok Sport Center				
15	Ketepatan harga penyewaan fasilitas di Depok Sport Center				
16	Sikap petugas dalam melayani pengguna fasilitas Depok Sport Center				
17	Perhatian petugas yang diberikan kepada pengguna Depok Sport Center				
18	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi kepada pengguna fasilitas Depok Sport Center				
19	Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua karyawan				
20	Tanggung jawab waktu petugas dalam bekerja				
<b>C</b>	<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
21	Kemudahan layanan informasi kepada pengunjung				
22	Kemudahan akses menuju Depok Sport Center				
23	Kemudahan penanganan dalam membantu pengunjung saat mengalami masalah				



24	Kemudahan dalam proses penyewaan fasilitas Depok Sport Center				
25	Kemudahan dalam mendaftar member fasilitas Depok Sport Center				
26	Kesopanan petugas dalam menegur apabila melanggar ketertiban atau berbuat gaduh				
27	Komunikasi petugas terhadap pengguna fasilitas				
28	Kesantunan petugas dalam berkomunikasi				
29	Komunikasi petugas dalam memberikan informasi				
30	Pemahaman petugas tentang peraturan di Depok Sport Center				
No.	Pertanyaan	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>SKP</b>
<b>D</b>	<b>Daya Tanggap (Responsiviness)</b>				
31	Respon pengelola terhadap kritik dan saran				
32	Respon pengelola terhadap keluhan pengunjung				
33	Respon petugas dalam menanggapi kesulitan pengunjung				
34	Respon petugas dalam upaya pertolongan terhadap pengunjung				
35	Respon petugas apabila pengunjung melanggar peraturan Depok Sport Center				
36	Profesionalisme petugas dalam menangani kecelakaan pada pengunjung				
37	Profesionalisme petugas dalam pengelolaan fasilitas olahraga				
38	Kompetensi akademik petugas Depok Sport Center				
39	Kompetensi keahlian petugas Depok Sport Center				
40	Professional pekerjaan karyawan dalam pengelolaan Depok Sport Center				

<b>E</b>	<b>Jaminan (Assurance)</b>				
41	Layanan petugas keamanan dalam menjaga area parker				
42	Keamanan barang pengunjung di area Depok Spok Center				
43	Keamanan dalam menggunakan fasilitas Depok Sport Center				
44	Keamanan alat atau fasilitas di Depok Sport Center				
45	Keamanan dalam hal bidang privasi pengunjung				
46	Kesiapan petugas dalam menangani hal yang tidak diinginkan (kecelakaan)				
47	Kenyamanan terhadap keselamatan pengunjung				
48	Kelengkapan keselamatan di Depok Sport Center				
49	Jaminan keselamatan di Depok Sport Center				
50	Kejelasan SOP keselamatan pengunjung di Depok Sport Center				

Lampiran 4. Tabel Perhitungan Validasi Uji Coba

Butir 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.262 .148 32	Tidak Valid
butir2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.423* .016 32	Valid
butir3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.734** .000 32	Valid
butir4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.611** .000 32	Valid
butir5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.540** .001 32	Valid
butir6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.620** .000 32	Valid
butir7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.720** .000 32	Valid
butir8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.552** .001 32	Valid
butir9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.587** .000 32	Valid
butir10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.717** .000 32	Valid
butir11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.556** .001 32	Valid
butir12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.420* .017 32	Valid
butir13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.584** .000 32	Valid
butir14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.670** .000 32	Valid
butir15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.325 .069 32	Tidak Valid
butir16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.753** .000 32	Valid
butir17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.773** .000 32	Valid

butir18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.809** .000 32	Valid
butir19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.851** .000 32	Valid
butir20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.887** .000 32	Valid
butir21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.799** .000 32	Valid
butir22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.318 .076 32	Tidak Valid
butir23	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.773** .000 32	Valid
butir24	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.636** .000 32	Valid
butir25	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.711** .000 32	Valid
butir26	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.690** .000 32	Valid
butir27	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.787** .000 32	Valid
butir28	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.706** .000 32	Valid
butir29	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.858** .000 32	Valid
butir30	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.672** .000 32	Valid
butir31	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.730** .000 32	Valid
butir32	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.665** .000 32	Valid
butir33	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.806** .000 32	Valid
butir34	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.682** .000 32	Valid
butir35	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.513** .003 32	Valid
butir36	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.809** .000 32	Valid

butir37	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.802** .000 32	Valid
butir38	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.817** .000 32	Valid
butir39	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.829** .000 32	Valid
butir40	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.888** .000 32	Valid
butir41	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.470** .007 32	Valid
butir42	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.779** .000 32	Valid
butir43	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.665** .000 32	Valid
butir44	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.732** .000 32	Valid
butir45	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.691** .000 32	Valid
butir46	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.735** .000 32	Valid
butir47	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.787** .000 32	Valid
butir48	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.637** .000 32	Valid
butir49	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.735** .000 32	Valid
butir50	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.870** .000 32	Valid
skor	Pearson Correlation  Sig. (2-tailed)  N	   1  32	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	50

Lampiran 5. Angket Penelitian

**ANGKET PENELITIAN**

C. Identitas responden

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

D. Petunjuk pengisian

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

**Sangat puas : SP**  
**Puas : P**  
**Kurang puas : KP**  
**Sangat kurang puas : SKP**

3. Contoh:

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
1.	Depok Sport Center Bagus		√		

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
A.	<b>Bukti Langsung (tangible)</b>				
1	Alat <i>sound system</i> untuk hiburan				
2	Standar alat dan fasilitas Depok Sport Center				
3	Kebersihan alat dan fasilitas Depok Sport Center				
4	Alat dan fasilitas pendukung (musholla, kantin, dll) Depok Sport Center				
5	Manfaat fasilitas pendukung dalam penggunaan Depok Sport Center				
6	Hasil layanan menggunakan fasilitas Depok Sport Center				
7	Manfaat yang diperoleh setelah				

	melakukan aktivitas di Depok Sport Center				
8	Manfaat fasilitas untuk olahraga masyarakat				
9	Manfaat fasilitas olahraga untuk olahraga kesehatan				
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>SKP</b>
<b>B</b>	<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>				
10	Waktu buka dan tutup Depok Sport Center				
11	Jadwal pemakaian Depok Sport Center				
12	Peraturan di Depok Sport Center				
13	Manajemen Pengelolaan Depok Sport Center				
14	Sikap petugas dalam melayani pengguna fasilitas Depok Sport Center				
15	Perhatian petugas yang diberikan kepada pengguna Depok Sport Center				
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi kepada pengguna fasilitas Depok Sport Center				
17	Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua karyawan				
18	Tanggung jawab waktu petugas dalam bekerja				
<b>C</b>	<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
19	Kemudahan layanan informasi kepada pengunjung				
20	Kemudahan penanganan dalam membantu pengunjung saat mengalami masalah				
21	Kemudahan dalam proses penyewaan fasilitas Depok Sport Center				
22	Kemudahan dalam mendaftar member fasilitas Depok Sport Center				
23	Kesopanan petugas dalam menegur apabila melanggar ketertiban atau berbuat gaduh				

24	Komunikasi petugas terhadap pengguna fasilitas				
25	Kesantunan petugas dalam berkomunikasi				
26	Komunikasi petugas dalam memberikan informasi				
27	Pemahaman petugas tentang peraturan di Depok Sport Center				
No.	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
<b>D</b>	<b>Daya Tanggap (Responsiviness)</b>				
28	Respon pengelola terhadap kritik dan saran				
29	Respon pengelola terhadap keluhan pengunjung				
30	Respon petugas dalam menanggapi kesulitan pengunjung				
31	Respon petugas dalam upaya pertolongan terhadap pengunjung				
32	Respon petugas apabila pengunjung melanggar peraturan Depok Sport Center				
33	Profesionalisme petugas dalam menangani kecelakaan pada pengunjung				
34	Profesionalisme petugas dalam pengelolaan fasilitas olahraga				
35	Kompetensi akademik petugas Depok Sport Center				
36	Kompetensi keahlian petugas Depok Sport Center				
37	Professional pekerjaan karyawan dalam pengelolaan Depok Sport Center				
<b>E</b>	<b>Jaminan (Assurance)</b>				
38	Layanan petugas keamanan dalam menjaga area parker				
39	Keamanan barang pengunjung di area Depok Spok Center				
40	Keamanan dalam menggunakan fasilitas Depok Sport Center				
41	Keamanan alat atau fasilitas di Depok Sport Center				



42	Keamanan dalam hal bidang privasi pengunjung				
43	Kesiapan petugas dalam menangani hal yang tidak diinginkan (kecelakaan)				
44	Kenyamanan terhadap keselamatan pengunjung				
45	Kelengkapan keselamatan di Depok Sport Center				
46	Jaminan keselamatan di Depok Sport Center				
47	Kejelasan SOP keselamatan pengunjung di Depok Sport Center				

Lampiran 6. Data Penelitian

No	Faktor Kepuasan					Skor Total
	Tangible	Reliability	Emphaty	Responsive	Assurance	
1	27	27	27	30	30	141
2	31	32	32	33	31	159
3	25	27	27	27	26	132
4	28	29	27	30	37	151
5	26	26	27	27	27	133
6	26	21	24	33	31	135
7	27	26	26	30	30	139
8	29	33	29	34	32	157
9	27	30	33	32	34	156
10	30	30	31	32	33	156
11	27	27	27	30	30	141
12	31	27	27	30	30	145
13	36	36	36	40	40	188
14	28	27	27	30	30	142
15	28	29	30	33	30	150
16	29	33	32	28	29	151
17	28	28	26	30	32	144
18	26	27	27	30	30	140
19	30	32	33	30	35	160
20	28	26	27	30	30	141

21	23	25	27	27	26	128
22	25	24	27	27	30	133
23	29	27	26	30	30	142
24	28	26	30	28	29	141
25	29	28	29	32	32	150
26	31	30	35	36	30	162
27	29	28	27	30	30	144
28	25	27	27	30	30	139
29	31	32	32	35	34	164
30	26	25	28	31	30	140
31	29	33	32	30	29	153
32	24	27	27	29	30	137
33	32	36	35	40	37	180
34	27	36	36	33	40	172
35	28	27	27	30	30	142
36	31	32	33	30	30	156
37	25	25	29	27	30	136
38	29	32	36	39	31	167
39	29	34	34	36	35	168
40	26	27	27	30	30	140
41	29	27	29	31	31	147
42	27	32	29	30	31	149
43	25	27	29	30	30	141
44	30	24	31	28	30	143
45	25	27	27	30	30	139

46	27	27	27	30	30	141
47	27	27	27	30	30	141
48	25	27	27	30	29	138
49	31	29	30	30	28	148
50	26	27	27	30	30	140
51	27	24	27	29	30	137
52	30	24	30	28	30	142
53	30	27	32	28	30	147
54	30	29	30	33	34	156
55	27	27	27	30	30	141
56	30	35	35	36	32	168
57	26	26	27	27	27	133
58	27	27	27	30	30	141
59	25	27	30	29	29	140
60	26	25	30	28	27	136
61	32	34	33	31	29	159
62	25	24	26	27	29	131
63	27	27	27	30	30	141
64	34	31	33	37	40	175
65	25	27	27	30	30	139
66	27	27	27	30	30	141
67	30	28	29	30	31	148
68	29	30	33	33	33	158
69	30	25	27	30	30	142
70	25	27	27	30	30	139

71	25	24	26	27	29	131
72	28	28	29	32	31	148
73	29	27	27	30	30	143
74	30	31	32	31	31	155
75	28	36	36	30	30	160
76	26	25	27	29	27	134
77	24	26	27	29	26	132
78	23	20	24	22	29	118
79	23	20	24	22	29	118
80	31	28	32	32	32	155
81	25	27	27	30	30	139
82	29	28	28	32	32	149
83	26	26	27	27	27	133
84	27	27	27	30	30	141
85	27	22	26	29	28	132
86	25	27	26	29	29	136
87	29	27	27	30	30	143
88	30	29	31	35	33	158
89	21	25	27	20	20	113
90	27	26	27	30	30	140
91	28	31	28	28	29	144
92	32	28	32	29	34	155
93	29	33	29	34	32	157
94	26	26	27	30	29	138
95	24	24	26	29	27	130

96	24	27	26	28	30	135
97	28	26	27	30	30	141
98	25	24	25	27	22	123
99	30	24	24	30	28	136
100	26	26	27	27	27	133
101	27	27	27	30	30	141
102	31	32	32	35	34	164
103	30	24	24	30	28	136
104	28	28	26	30	32	144
105	25	27	27	27	26	132
Jumlah	<b>2903</b>	<b>2915</b>	<b>3010</b>	<b>3174</b>	<b>3181</b>	<b>15183</b>

## Lampiran 7. Lampiran Data Statistik Secara Total

### Statistik Data Total

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		144.60
Median		141.00
Mode		141
Standar Deviation		12.64
Minimum		113
Maximum		188

### Frekuensi Data Total

<b><u>Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Olahraga</u></b>			
<b><u>Depok Sport Center Yogyakarta</u></b>			
		Frequency	Percent
Valid	Sangat Puas	26	24.76
	Puas	78	74.28
	Kurang Puas	1	0.96
	Sangat Kurang Puas	0	0
	Total	100	100

## Lampiran 8. Statistik Data Penelitian Setiap Faktor Kepuasan

### 1. Faktor Tangible

Statistik

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		27.65
Median		27.00
Mode		27
Standar Deviation		2.538
Minimum		21
Maximum		36

Total

#### Tangible

	Frequency	Percent
Valid Sangat Puas	26	24.76
Puas	78	74.28
Kurang Puas	1	0.96
Sangat Kurang Puas	0	0
Total	105	100

### 2. Faktor Reliability

Statistik

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		27.76
Median		27.00
Mode		27
Standar Deviation		3.318
Minimum		20
Maximum		36



Total

### Reliability

	Frequency	Percent
Sangat Puas	25	23.80
Valid Puas	76	72.38
Kurang Puas	4	3.82
Sangat Kurang Puas	0	0
Total	105	100

### 3. Faktor Emphaty

Statistik

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		28.67
Median		27.00
Mode		27
Standar Deviation		2.980
Minimum		24
Maximum		36

Total

### Emphaty

	Frequency	Percent
Sangat Puas	33	31.42
Valid Puas	72	68.57
Kurang Puas	0	0
Sangat Kurang Puas	0	0
Total	105	100

#### 4. Faktor Responsive

Statistik

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		30.23
Median		30.00
Mode		30
Standar Deviation		3.099
Minimum		20
Maximum		40

Total

#### Responsive

	Frequency	Percent
Sangat Puas	16	15.25
Valid Puas	86	81.90
Kurang Puas	3	2.85
Sangat Kurang Puas	0	0
Total	105	100

#### 5. Faktor Assurance

Statistik

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		30.30
Median		30.00
Mode		30
Standar Deviation		2.951
Minimum		20
Maximum		40

Total

**Assurance**

	Frequency	Percent
Sangat Puas	13	12.38
Valid Puas	90	86.71
Kurang Puas	2	1.90
Sangat Kurang Puas	0	0
Total	105	100

Lampiran 9. Dokumentasi Depok Sport Center Yogyakarta

