

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
KUALITAS PELAYANAN ASRAMA OLAHRAHA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAHAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahrahaan
Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh :
Rulianta Dwi Mundita
NIM 18603141029

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAHAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAHAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2022

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
KUALITAS PELAYANAN ASRAMA OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Oleh:

Rulianta Dwi Mundita
NIM 18603141029

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Asrama Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Penelitian ini disusun dari kajian teori yang berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen pada kualitas suatu pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner. Metode dalam pengambilan sample yang digunakan pada penelitian ini yaitu sampling insidental yang berarti konsumen yang ditemui saat peneliti berada di Asrama Olahraga FIK UNY yang akan diberikan kuisisioner. Dari 60 populasi tercatat ada 28 orang sampel dalam penelitian ini. Sumber data diperoleh dari angket berupa pernyataan sejumlah 40 butir. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis statistik deskriptif kuantitatif dengan perhitungan persentase.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY dapat diketahui memiliki persentase yaitu kategori sangat memuaskan 3,6%, kategori memuaskan 25%, kategori cukup memuaskan 39,3%, kategori tidak memuaskan 28,6%, dan sangat tidak memuaskan 3,6%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan penghuni asrama pada kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 39,3%. Saran peneliti bagi Asrama Olahraga FIK UNY yaitu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya terlebih dari segi faktor *tangible* dan *reliability*, sehingga dengan pelayanan yang semakin baik harapannya pelayanan tersebut akan banyak diminati oleh masyarakat.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, asrama

**LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE SERVICE QUALITY OF
THE SPORTS DORMITORY OF FACULTY OF SPORTS SCIENCE,
YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY**

by:

Rulianta Dwi Mundita
NIM 18603141029

ABSTRACT

This research aims to determine the level of customer satisfaction on the service quality provided by the Sports Dormitory of Faculty of Sports Science (FIK), Yogyakarta State University (UNY). This research is conducted based on a theoretical study related to the level of customer satisfaction on the service quality.

This research was a descriptive quantitative study using a survey method with a questionnaire instrument. The sampling method used the incidental sampling, which meant that customers who were met when the researcher was in the Sports Dormitory of FIK UNY will be given a questionnaire. Out of the 60 population, there were gained 28 samples for this study. The source of the data was obtained from a questionnaire in the form of 40 statement items. The data analysis technique used the descriptive quantitative statistical analysis technique with percentage calculation.

Based on the results of data analysis, it can be seen that the level of customer satisfaction on the service quality of the Sports Dormitory of FIK UNY is as follows: in the very satisfied category at 3.6%, in the satisfied category at 25%, in the quite satisfied category at 39.3%, in the unsatisfied category at 28.6%, and in the very unsatisfied at 3.6%. From this statement, it can be said that the level of satisfaction of the residents of the dormitory on the service quality is in the quite satisfactory category with a percentage of 39.3%. The researcher's suggestion for the Sports Dormitory of FIK UNY is to continue in improving the quality of its services, especially in terms of tangible and reliability factors, so that with better services, it is hoped that these services will be in great demand by the public.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, dormitory*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rulianta Dwi Mundita

NIM : 18603141029

Prodi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Asrama
Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri
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, 21 Juli 2022



Rulianta Dwi Mundita
NIM 18603141029

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
KUALITAS PELAYANAN ASRAMA OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Rulianta Dwi Mundita

18603141029

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 21 Juli 2022

Mengetahui

Koordinator Program Studi

Menyetujui

Dosen Pembimbing TAS



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



Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes. AIFO
NIP. 196503011990011001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
KUALITAS PELAYANAN ASRAMA OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Rulianta Dwi Mundita

18603141029

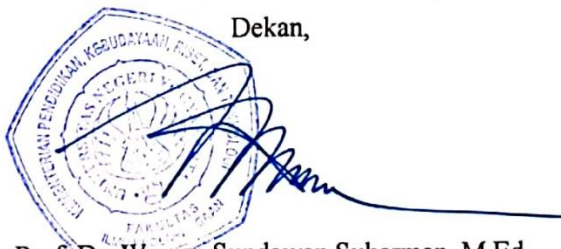
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 28 Juli 2022

DEWAN PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes. AIFO Ketua Penguji/Pembimbing		1/8-22
Dr. Sigit Nugroho, M.Or Sekretaris		1-8-22
Dr. Yudik Prasetyo, M. Kes Penguji Utama		1-8-22

Yogyakarta, 4 Agustus 2022
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed

NIP. 19640707198812100 *or*

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS Ar Rad :11)

"Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu."

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta diberikannya kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Keluarga saya kedua orang tua Bapak Patoni dan Ibu Satiyem, kakak saya Candra Suhudda yang tak hentinya memberikan doa, motivasi dan arahan dalam perkuliahan hingga saat ini.
3. Teman-teman Ilmu Keolahragaan 2017 dan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga membuat saya terdorong untuk cepat dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelas Sarjana Olahraga yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Asrama Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama yang baik dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes. AIFO. Selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi sekaligus Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan bimbingan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
2. Bapak Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or. selaku ketua jurusan Ilmu Keolahragaan yang telah memfasilitasi dalam melaksanakan penelitian.
3. Bapak Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dalam akademik.
4. Bapak Martono, S.Or., M.Or selaku manajer Asrama Olahraga FIK UNY yang telah memberikan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

6. Teman – teman Ilmu Keolahragaan 2018 yang selama ini telah memberikan doa, motivasi, dan dukungannya.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 21 Juli 2022

Yang menyatakan



Rulianta Dwi Mundita
NIM 18603141029

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Kepuasan	9
2. Konsumen.....	11
3. Pelayanan.....	12
4. Fasilitas.....	14
5. Asrama.....	15
B. Penelitian yang Relevan	17
C. Kerangka Pikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Desain Penelitian	23
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	23

C. Populasi dan Sampel Penelitian	24
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Validasi dan Reabilitas Instrumen	27
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan	40
C. Keterbatasan Penelitian	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Implikasi	49
C. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Harga Asrama Olahraga	5
Tabel 2. Kisi-kisi instrumen	27
Tabel 3. Hasil Alpha Cronbach SPSS 25	29
Tabel 4. Kriteria Interpretasi Skor	30
Tabel 5. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Penghuni terhadap Kualitas Pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY	31
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY	32
Tabel 7. Deskripsi Statistik Faktor Bukti Langsung	33
Tabel 8. Distribusi Nilai Faktor Bukti Langsung	33
Tabel 9. Deskripsi Statistik Faktor Kehandalan	35
Tabel 10. Distribusi Nilai Faktor Kehandalan	35
Tabel 11. Deskripsi Statistik Faktor Daya Tanggap	36
Tabel 12. Distribusi Nilai Faktor Daya Tanggap	37
Tabel 13. Deskripsi Statistik Faktor Empati	38
Tabel 14. Distribusi Nilai Faktor Empati	38
Tabel 15. Deskripsi Statistik Faktor Jaminan	39
Tabel 16. Distribusi Nilai Faktor Jaminan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan kerangka berpikir	22
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Penghuni Asrama terhadap kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY	32
Gambar 3. Distribusi Frekuensi Faktor Bukti Langsung	34
Gambar 4. Distribusi Frekuensi Faktor Kehandalan.....	35
Gambar 5. Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap	37
Gambar 6. Distribusi Frekuensi Faktor Empati.....	38
Gambar 7. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	55
Lampiran 2. Angket Uji Coba	57
Lampiran 3. Angket Penelitian	60
Lampiran 4. Data Penelitian	63
Lampiran 5. Deskriptif Statistik	68
Lampiran 6. Uji Validitas	71
Lampiran 7. Surat Permohonan Validasi	72
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan pendidikan dalam kehidupan seseorang memberi andil yang sangatlah penting. Mulai dari lahirnya manusia di dunia ini, pendidikan dengan sadar maupun tak sadar sudah menjadi keharusan untuk diberikan terhadap orang itu. Menurut Djamaluddin (2014: 135) dalam arti sederhana pendidikan sering diartikan sebagai usaha membina manusia sesuai dengan nilai – nilai di dalam masyarakat dan kebudayaannya. Pendidikan merupakan sarana untuk berproses bagi siapapun dari keterbelakangan menuju sebuah kemajuan, yang semula tidak mengerti menjadi mengerti. Pendidikan memegang peran besar dalam proses perubahan peradaban manusia hingga pada saat ini. Perubahan dari semua aspek kehidupan ini tidak dapat lepas dari proses pendidikan. Melalui pendidikan proses perubahan dan kemajuan dari jaman ke jaman menjadi lebih baik hingga saat ini. Oleh karena itu pendidikan menjadi tonggak awal dari semua perubahan semua aspek dalam kehidupan manusia.

Secara khusus, pendidikan merupakan proses atau kegiatan dalam memberikan perubahan sikap, karakter dan pengetahuan kepada seseorang untuk berubah menjadi lebih baik. Proses pendidikan saat ini di Indonesia sudah semakin membaik dan lebih terprogram. Dalam Undang – undang No 20 tahun 2003 pasal 1 dijelaskan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta

keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Sejalan dengan isi undang undang tersebut menunjukkan bahwa proses pendidikan ini bertujuan untuk mewujudkan cita-cita bangsa dan negara secara khusus. Proses pendidikan khususnya di Indonesia, melibatkan berbagai lapisan masyarakat yang sudah diatur oleh pemerintah melalui kebijakan-kebijakannya. Program yang dicanangkan oleh pemerintah salah satunya yaitu melalui pendidikan formal.

Pendidikan formal merupakan sistem pendidikan berjenjang atau bertahap yang diatur oleh pemerintah melalui lembaga pendidikan. Lembaga Pendidikan merupakan lembaga formal terpenting yang membina mutu sumber daya manusia (Bangun, 2016: 162). Pendidikan formal menjadi kebutuhan penting seseorang untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Dalam proses pendidikan ini, seseorang diberikan stimulan untuk mengembangkan seluruh potensi yang ada didalam dirinya sehingga diharapkan mampu merespon kebutuhan hidupnya dalam hidup bersosial. Proses pendidikan formal ini terjadi secara berjenjang dimulai sejak usia dini dan sekolah dasar, ke jenjang menengah pertama dan atas, kemudian ke jenjang perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan yang tertinggi dalam sistem pendidikan saat ini. Secara sosiologis terdapat dua model sistem pendidikan lainnya yakni pendidikan nonformal dan informal, namun tidak cukup menjadi penentu kualitas diri sehingga membutuhkan lembaga pendidikan yang lebih formal dalam mensistematisasi pembelajaran, salah satunya yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki fungsi strategis dalam mengembangkan dan memajukan potensi manusia untuk diasah dan berkembang menjadi manusia berkualitas. Menurut Nurul Qomariah, (2012: 177) peningkatan kualitas sumber daya manusia

hanya dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi, baik negeri maupun swasta. Saat ini perguruan tinggi tidak hanya fokus dalam menciptakan seseorang yang siap untuk diterjunkan kedalam dunia kerja, namun pendidikan tinggi juga harus mampu menjadikan peserta didik menjadi manusia yang berkarakter dan berakhlak sesuai dengan nilai leluhur bangsa ini serta mampu menerapkannya didalam kehidupan bersosial di masyarakat.

Memiliki julukan sebagai kota pelajar, Yogyakarta memiliki banyak perguruan tinggi didalam wilayahnya. Salah satunya Universitas Negeri Yogyakarta. Universitas ini terletak Jl. Colombo No.1 Karang Malang Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Menjadi salah satu universitas unggulan di Indonesia, tentunya mampu menarik minat pelajar dari seluruh penjuru negeri ini untuk meneruskan pendidikannya di universitas ini. Untuk itu diperlukan tempat untuk singgah selama menempuh proses perkuliahan. Sebagian besar mahasiswa biasanya akan memilih untuk menyewa kamar kost yang berada disekitar kampus dengan fasilitas yang bergantung dengan biaya sewanya. Semakin mahal harga sewanya, fasilitas yang diberikan juga akan lebih baik begitupun sebaliknya. Maninjau hal tersebut, di bawah manajemen Fakultas Ilmu Keolahragaan menyediakan sebuah tempat hunian bagi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang diberi nama Asrama Olahraga FIK UNY.

Fakultas Ilmu Keolahragaan merupakan salah satu fakultas yang ada di Universitas Negeri Yogyakarta. Fakultas ini sangat mendukung mahasiswanya agar nyaman saat menempuh perkuliahan. Dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas yang

diberikan kepada mahasiwanya untuk mendukung mahasiswa semasa menempuh perkuliahan, salah satunya memberikan sebuah pelayanan berupa asrama olahraga. Fasilitas adalah sesuatu yang diciptakan atau disediakan guna memudahkan tercapainya keinginan penggunanya. Menurut Juliana et al., (2021: 3) fasilitas adalah sarana penunjang yang digunakan suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, semakin baik fasilitas maka akan semakin meningkat kepuasan konsumen. Disediakkannya pelayanan fasilitas asrama ini selain sebagai tempat atau hunian bagi mahasiswa selama menempuh masa kuliah, juga sebagai upaya memudahkan mobilitas bagi penggunanya menuju kampus dikarenakan masih cukup dekat dengan lingkungan kampus.

Asrama olahraga yang berada dibawah koordinasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta ini terdiri atas dua asrama putra dan lima asrama putri. Guna memudahkan identifikasinya, asrama ini diberi nama Asrama Sparta dan Cik Ditiro merupakan asrama khusus untuk mahasiswa putra dan asrama Athena, Olimpiade, Veni, Vidi, dan Vici merupakan asrama khusus untuk mahasiswa putri. Lokasi asrama ini berada terbagi menjadi 3, kompleks pertama berada di sebelah timur lapangan sepakbola dan atletik FIK UNY dan sebelah utara gedung HSC (*Health and Sport Center*) yang merupakan lokasi dari asrama Sparta, Athena, dan Olimpiade. Komplek dua berada di dalam lingkungan kampus FIK, lebih tepatnya di sekitar gedung perkuliahan FIK kuningan. Disitulah asrama Veni, Vidi, dan Vici khusus untuk mahasiswa putri berada. Untuk asrama Cik Ditiro ini terletak paling jauh dari kedua kompleks tersebut kurang lebih 400 m, asrama ini terletak di Jl. Cik Di Tiro No. 31A, lebih tepatnya di seberang Rumah

Sakit Umum Pantirapih. Asrama yang memiliki motto *Smart, Smile, Professional, and Humanist* ini menawarkan berbagai macam tipe kamar, yaitu tipe a, tipe b, dan tipe c dengan harga sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Harga Asrama Olahraga

Tipe Asrama	Biaya
Tipe A	3.500.000 / Tahun
Tipe B	2.500.000 / Tahun
Tipe C	2.000.000 / Tahun

Dengan biaya yang ditawarkan tersebut, penghuni sudah mendapatkan fasilitas berupa tempat tidur, lemari, listrik, air dan akses wifi. Biaya yang ditawarkan lebih murah daripada kamar kost diluar asrama olahraga dengan kisaran harga Rp. 500.000 – Rp. 750.000 per bulannya.

Selain itu, keunggulan yang ada di Asrama Olahraga FIK UNY yaitu lokasi yang strategis sehingga memudahkan akses bagi penghuni yang notabnya seorang mahasiswa aktif untuk menuju kampus. Adapun keunggulan lainnya yaitu kemudahan bagi penghuni untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan hingga kegiatan di kampus karena pihak manajemen selalu memberikan informasi terhadap penghuni melalui *Whatsapps group*. Selain kelebihan yang sudah disebutkan diatas, pihak menejemen Asrama Olahraga FIK UNY juga mempunyai program-program yang dibuat untuk kegiatan penghuni baik bersifat akademik maupun non akademik, antara lain workshop, kegiatan lomba kebersihan antar asrama, lomba keolahrgaan antar asrama dan masih banyak lagi.

Sebagai penyedia jasa pelayanan, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting, karena sebuah penentu kepuasan konsumennya menjadi tujuan utamanya. Menurut Kasinem (2020: 333) kualitas pelayanan yaitu bentuk pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan. Kebutuhan dan harapan pelanggan ini apabila terpenuhi akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah reaksi seseorang yang berupa persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Dalam hal ini, mahasiswa yang tinggal di asrama akan mendapatkan rasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya, mahasiswa tidak akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.

Dalam menarik minat mahasiswanya, tentu pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas pelayanan asrama olahraga. Dimulai dengan adanya renovasi bangunan sekitar akhir tahun 2021, pihak manajemen Asrama Olahraga FIK UNY berkeinginan meningkatkan kualitas fasilitasnya diikuti dengan cara pemasarannya. Pemasaran yang dilakukan pihak manajemen terus dilakukan untuk memberikan informasi tentang fasilitas apa saja yang didapatkan bila mahasiswa tinggal di asrama. Pemasaran dilakukan dengan cara online maupun offline. Pembuatan akun *Instagram* menjadi salah satu pilihan untuk memasarkan asrama secara online guna menarik mahasiswa dengan konten yang interaktif.

Berdasarkan pemaparan kondisi diatas timbul minat dari peneliti untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas fasilitas yang

diberikan kepada penghuni asrama olahraga FIK UNY, karena belum adanya penelitian yang berfokus pada hal tersebut. Harapan yang diinginkan oleh peneliti yaitu hasil penelitian dapat dijadikan gambaran dan tolak ukur bagi manajemen asrama olahraga, sehingga pihak manajemen dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sangat baik, baik, buruk atau bahkan sangat buruk. Setelah mengetahui tingkat kepuasan konsumen, manajer dapat memikirkan pelayanan apa yang harus ditingkatkan atau mungkin harus diperbaiki berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan agar kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY belum diketahui.
2. Keinginan konsumen mengenai pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY belum diketahui.
3. Belum pernah ada penelitian tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah, keterbatasan waktu, dan dana penelitian ini maka penulis perlu membatasi masalah. Dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Asrama Olahraga FIK UNY untuk menjawab rumusan masalah yang sudah diutarakan di atas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka harapan dari penelitian ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, hasil penelitian ini dapat menunjukkan kepuasan pengguna pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi manajerial pengelolaan asrama olahraga.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengalaman, tambahan pengetahuan dan wawasan dan mengenai kepuasan pengguna pelayanan asrama olahraga FIK UNY.
- b. Bagi masyarakat, bertambahnya pengetahuan atau informasi tentang Asrama Olahraga FIK UNY.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan

a. Hekekat Kepuasan

Menurut Rohaeni & Marwa (2018: 314) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang didapatkan dengan harapannya. Kepuasan adalah suatu keadaan yang konsumen rasakan setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang memenuhi harapannya (Indrawati, 2019: 120). Dari pendapat diatas dapat disimpulkan kepuasan merupakan reaksi yang diungkapkan oleh seseorang setelah membandingkan antara kinerja (*performance*) dan harapan (*expectations*). Tingkat kepuasan setiap individu berbeda-beda sesuai dengan harapan yang ditetapkan oleh pribadi masing-masing. Semakin baik pelayanannya penyedia pelayanan berupa jasa maupun fasilitas berupa sarana dan prasarana, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan penggunanya, dan begitu pula sebaliknya. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Apabila kinerja sebuah pelayanan tidak memenuhi harapan, yang terjadi konsumen tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Bagi sebuah perusahaan penyedia barang atau jasa, faktor kepuasan berperan penting untuk keberlangsungan perusahaan tersebut. Pelanggan atau konsumen yang merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh penyedia pelayanan tersebut akan

membuka kemungkinan bahwa konsumen tersebut menggunakan kembali produk dari perusahaan itu.

b. Kepuasan konsumen

Menurut Tjiptono (2014:118) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Menurut Susnita (2020: 75) kepuasan konsumen adalah rasa senang atau kecewa dari konsumen yang berasal dari perbandingan antara kinerja perusahaan dengan harapannya.

Meninjau dari pendapat diatas kepuasan merupakan sebuah reaksi seseorang yang berupa persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Apabila hasil kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas hal ini diperkuat dengan pendapat Apriyani & Sunarti (2017: 3) yang mengatakan apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas dan apabila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Sebagai konsumen tentu memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan atau setidaknya sesuai dengan yang di promosikan sebelumnya. Harapan konsumen yaitu keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya apabila membeli suatu barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah reaksi konsumen terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah menggunakan suatu barang atau jasa yang dibeli. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Widjaja & Nugraha (2016: 1) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti dan perubahan tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru dibanding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan penyedia pelayanan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat digunakan untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan mempunyai kemampuan mempertahankan pelanggan lama. Kualitas sebuah pelayanan menjadi faktor penting untuk memenuhi kepuasan konsumen.

2. Konsumen

Konsumen dapat berupa seseorang individu ataupun sebuah organisasi. Menurut UU No. 8 Tahun 1999 pengertian konsumen yaitu seseorang yang memakai barang dan atau jasa digunakan bagi kepentingan diri sendiri maupun orang lain. Seorang konsumen tentunya memiliki perilaku yang berbeda-beda ketika mencari apa yang diinginkan. Dalam dunia bisnis perilaku yang muncul dari diri konsumen sangat mempengaruhi keputusan-keputusan yang harus diambil oleh pemilik perusahaan. Perilaku konsumen dikaitkan dengan sikap individu sebagai dasar dalam menggunakan pelayanan jasa atau produk untuk memenuhi kebutuhan mereka. Salah satu perilaku konsumen yang dapat dilihat pada saat ini yaitu dinamis. Hal ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan Triartanto & Suriyanto (2019: 169) perilaku konsumen adalah dinamis, yang berarti perilaku individu

maupun masyarakat luas berubah dan bergerak sepanjang waktu. Sebagai seorang pemilik penyedia jasa pelayanan harus mampu membaca tentang bagaimana perilaku konsumen karena bersifat dinamis tersebut. Dengan memahami tentang perilaku konsumen, konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena apa yang mereka inginkan dapat terpenuhi. Ketika memahami tentang perilaku konsumen, pemilik harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen, karena tidak semua konsumen semata-mata menyampaikan sesuatu atau hal apa yang diinginkan kepada pemilik atau karyawan perusahaan. Pendekatan kepada konsumen sangat perlu dilakukan dengan tujuan pengembangan perusahaan agar sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Pelayanan

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan menjadi salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke penyedia pelayanan lainnya. Menurut Sufiyanti et al., (2017: 45) kualitas pelayanan adalah kegiatan yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, dan tugas, serta lingkungan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan semakin banyaknya pesaing maka akan semakin banyak pilihan bagi konsumen untuk menjatuhkan pilihan. Hal ini akan semakin membuat semakin sulit untuk mempertahankan konsumen lama, karenanya kualitas pelayanan harus ditingkatkan semaksimal mungkin. Menurut Tjiptono (2016: 59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam dunia bisnis terutama bagi sebuah perusahaan. Sebagai pihak penyedia pelayanan, perlu melakukan pendekatan dengan konsumen, baik dengan cara langsung maupun tidak langsung. Cara langsung dapat dilakukan dengan meninjau secara langsung di lapangan lalu menanyakan kepada konsumen kelebihan dan kekurangan apa yang dirasakan seluruh konsumen selama menerima jasa pelayanan yang diberikan. Cara tidak langsung dapat dilakukan dengan cara melalui karyawan yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan konsumen atau dengan menyediakan kotak saran. Keinginan dan harapan konsumen apabila dapat dipenuhi oleh penyedia jasa pelayanan akan tercipta sebuah kepuasan konsumen. Menurut Rohaeni & Marwa (2018: 313) kualitas pelayanan sangat penting dan krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Dari pernyataan tersebut kualitas pelayanan yang konsisten harus dilakukan oleh penyedia jasa pelayanan dengan harapan pelanggan atau konsumen menggunakan jasa seorang produsen dalam jangka waktu yang lama dan tidak pindah ke penyedia jasa pelayanan lainnya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam buku Tjiptono dan Gregorius (2016: 137) disebutkan terdapat 5 dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Realibilitas (*Realibility*) dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*) Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan pelanggan.
- d. Empati (*Empathy*) Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan berbagai metode yang telah dibuat oleh para ahli. Alat ukur tingkat kualitas pelayanan atau service quality saat ini yang populer yaitu metode yang dikembangkan oleh Zeithaml bernama *SERVQUAL*.

4. Fasilitas

Menurut Mongkaren & Hotimah (2013: 494) fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati

oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas adalah sesuatu yang dibuat untuk memudahkan pengguna nya untuk mencapai keinginannya. Berhubungan dengan kepuasan seseorang, kualitas fasilitas tentunya memberi pengaruh yang sangat besar. Fasilitas yang bagus akan meningkatkan kepuasan penggunanya karena sesuai dengan harapannya, sebaliknya fasilitas yang kurang baik akan membuat penggunanya merasa kecewa atau kurang puas karena harapannya tidak terpenuhi.

Konsumen yang dalam kondisi ini yaitu mahasiswa tentu sudah mengetahui apa saja fasilitas yang ada di asrama tersebut sebelum memutuskan untuk tinggal disana. Pemasaran asrama olahraga ini menggunakan media sosial Instagram, baik melalui akun asrama sendiri yaitu @asramafikuny dan juga melalui akun resmi milik FIK UNY. Tidak kurang juga pembuatan banner yang ada sehingga dapat terlihat dengan langsung oleh mahasiswa disekitar kampus. Tidak sampai disitu saja, sebuah pengelolaan sebuah fasilitas tidak luput dari perawatannya. Perawatan termasuk juga dalam sebuah fungsi manajemen. Untuk itu perawatan sangat penting dilakukan untuk bisa mencapai sebuah pengelolaan fasilitas yang baik dan pada akhirnya dapat menjaga konsumen untuk tetap memilih pelayanan tersebut.

5. Asrama

a. Pengertian Asrama

Menurut KBBI, kata asrama memiliki arti bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara waktu, terdiri atas sejumlah kamar, dan dipimpin oleh seorang kepala asrama. Menurut Khan & Wulandari (2016) asrama adalah tempat hunian untuk pelajar yang dibangun dalam berbagai skala,

mulai dari skala kecil yaitu sampai 50 penghuni, hingga skala sangat besar dengan penyediaan lebih dari 200 kamar. Dalam bahasa Inggris, asrama dikenal dengan istilah *dormitory* atau *residence hall* untuk tingkat universitas. Asrama mahasiswa umumnya dipisahkan berdasarkan jenis kelamin, yaitu asrama putra dan asrama putri. Menurut KBBI, asrama merupakan bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara waktu, terdiri atas sejumlah kamar, dan dipimpin oleh seorang kepala asrama. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 40/1981, Asrama mahasiswa diartikan sebagai suatu lingkungan perumahan sebagai tempat tinggal mahasiswa, yang dalam perkembangan lebih lanjut, dimungkinkan memiliki sarana lingkungan untuk melengkapinya, seperti perpustakaan, pengadaan buku, kantin, olahraga dan sarana lainnya yang diperlukan yang dikelola oleh mahasiswa dalam bentuk koperasi. Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa asrama mahasiswa bukan hanya sebuah tempat untuk mahasiswa tidur atau beristirahat saja, lingkungan asrama lebih baik dibuat sedemikian rupa agar membuat mahasiswa nyaman saat berada di asrama. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan penambahan fasilitas-fasilitas pendukung seperti tempat olahraga, kantin khusus, bahkan ruang belajar bersama.

b. Asrama Olahraga FIK UNY

Tinggal di asrama menjadi salah satu pilihan bagi mahasiswa yang tengah menuntut ilmu Universitas Negeri Yogyakarta. Asrama mahasiswa yang berada di lingkungan Fakultas Ilmu Olahraga menjadi salah satu fasilitas asrama yang ada di universitas tersebut. Meskipun mempunyai nama Asrama Olahraga,

asrama ini diperuntukkan bagi semua mahasiswa aktif UNY. Asrama olahraga yang berada dibawah koordinasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta ini terdiri atas dua asrama putra dan lima asrama putri. Untuk memudahkan identifikasinya, asrama ini diberi nama Asrama Sparta dan Cik Ditiro merupakan asrama khusus untuk mahasiswa putra dan asrama Athena, Olimpiade, Veni, Vidi, dan Vici merupakan asrama khusus untuk mahasiswa putri. Lokasi asrama ini berada terbagi menjadi tiga, kompleks pertama berada di sebelah timur lapangan sepakbola dan atletik FIK UNY dan sebelah utara gedung HSC (*Health and Sport Center*) yang merupakan lokasi dari asrama Sparta, Athena, dan Olimpiade. Komplek dua berada di dalam lingkungan kampus FIK, lebih tepatnya di sekitar gedung perkuliahan FIK kuningan. Disitulah asrama Vini, Vidi, dan Vici khusus untuk mahasiswa putri berada. Untuk asrama Cik Ditiro ini terletak paling jauh dari kedua kompleks tersebut kurang lebih 400 m, asrama ini terletak di Jl. Cik Di Tiro No. 31A, lebih tepatnya di seberang Rumah Sakit Umum Pantirapih. Asrama ini memiliki motto *Smart, Smile, Professional, and Humanist*. Setiap kamar yang disewakan memiliki dua tempat tidur tingkat lengkap dengan bantal. Disediakan juga almari untuk dua orang.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian oleh Bama Tijabsoro

Penelitian yang dilakukan oleh Bama Tijabsoro pada tahun 2021 dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap pelayanan pengelolaan fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan”. Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil

bahwa kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berada pada kategori sangat puas 52%. Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangible* berada pada kategori sangat puas 56%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* berada pada kategori sangat puas 52%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* berada pada kategori sangat puas 50%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *empathy* berada pada kategori sangat puas 54%, dan Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori sangat puas 52%.

2. Penelitian oleh Puji Sanyoto

Penelitian yang dilakukan oleh Puji Sanyoto pada tahun 2011 dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Centro Futsal” Dalam penelitian tersebut menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Centro Futsal berada pada kategori puas sebesar 82%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangible* berada pada kategori puas sebesar 60%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* pada kategori sangat puas sebesar 56%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* pada kategori puas sebesar 49%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori puas sebesar 60%, dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *empathy* pada kategori puas 59%.

3. Penelitian oleh Fauzi Abdurrahman

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi Abdurrahman pada tahun 2019 dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN KONSUMEN HANA SPORT YOGYAKARTA” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hana Sport Yogyakarta adalah 16 orang (49%) menyatakan puas. Kemudian diikuti dengan pernyataan konsumen dengan kategori Sangat Puas sebanyak 15 orang (45%), Tidak Puas sebanyak 2 orang (6%), dan Sangat Tidak Puas sebanyak 0 orang (0%). Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangible* (wujud fisik) berada pada kategori puas dengan presentase 58%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* (kehandalan) berada pada kategori puas dengan presentase 52%. tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori puas dengan presentase 64%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* (jaminan keamanan) berada pada kategori puas dengan presentase 55%, dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *emphaty* (kepedulian) berada pada kategori puas dengan presentase 59%.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fithoni dan Azman

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fithoni dan Azman pada tahun 2021 dengan judul ” Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Asramaterhadap Fasilitas, Biaya dan Pelayanan Yang Diberikan(Studi Kasus pada Rusunawa YPSBR Muara Bulian)” Hasil penelitian menunjukan untuk kondisi fasilitas yang disediakan masuk kedalam kategori menadai dengan indeks sebesar 4,18, sementara untuk harga yang ditawarkan tergolong Sangat Murah dengan indeks 4,52 dan untuk pelayanan yang didapat penghuni sudah tergolong Baik dengan indeks 3,96.Untuk tingkat kepuasan penghuni atas

ketiga variabel yang diteliti didapat hasil bahwa penghuni sudah merasa Puas dengan pengelolaan yang dilakukan dengan indeks sebesar 3,97, dimana penghuni merasa sangat puas dengan Harga yang ditetapkan karena lebih murah dibandingkan dengan tempat lain sementara untuk fasilitas dan pelayanan masih dianggap biasa dan sama dengan tempat lain.

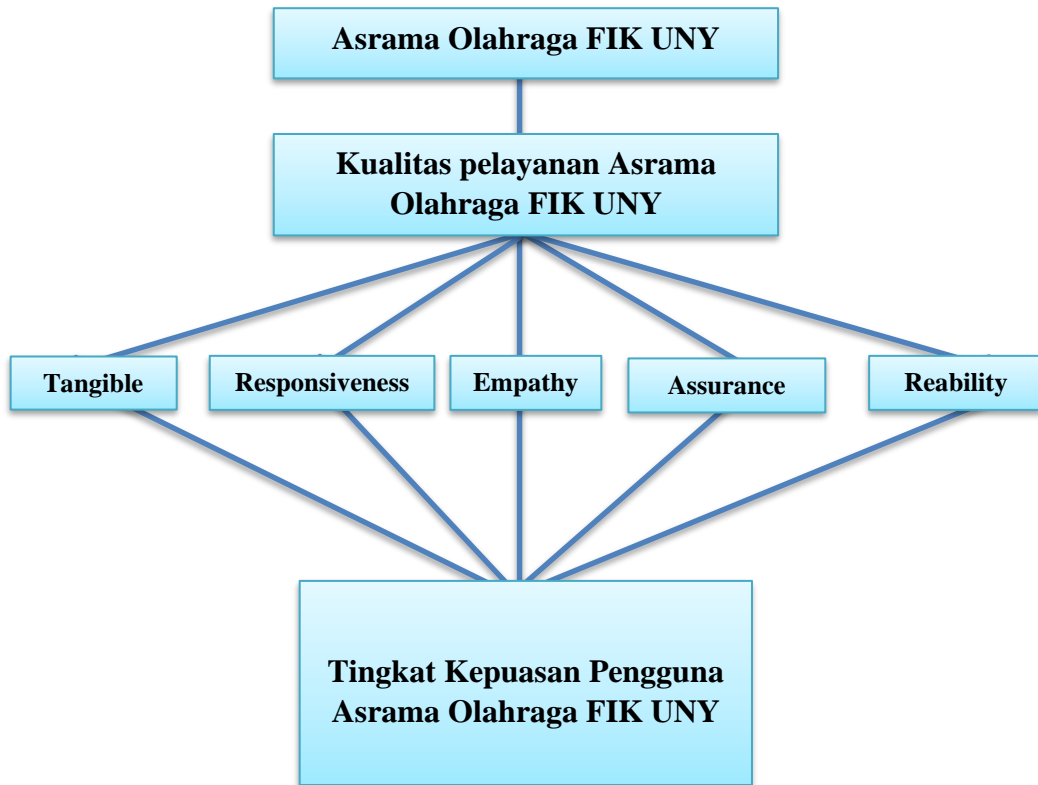
5. Penelitian yang dilakukan MAYLANNY CHRISTIN¹, S.s., M.Si., BERLIAN PRIMADANI SATRIA PUTRI, S.I.Kom., M.Si., Rico Anugrah Putra

Penelitian yang dilakukan MAYLANNY CHRISTIN¹, S.s., M.Si., BERLIAN PRIMADANI SATRIA PUTRI, S.I.Kom., M.Si., Rico Anugrah Putra pada tahun 2016 dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASRAMA TELKOM UNIVERSITY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGHUNI ASRAMA ANGKATAN 2015/2016” Dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, persentase rata-rata variabel kualitas pelayanan berada pada kategori buruk. Dan persentase variabel kepuasan mahasiswa berada pada kategori buruk. Hasil perhitungan didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun secara parsial variabel kualitas pelayanan ada yang berpengaruh signifikan dan ada yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh secara simultan tersebut sebesar 56,40%, sedangkan sisanya sebesar 43,60% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian

C. Kerangka Pikir

Asrama Olahraga FIK UNY merupakan sebuah pelayanan yang diperuntukkan kepada mahasiswa aktif berupa tempat tinggal selama menempuh bangku perkuliahan di Universitas Negeri Yogyakarta. Faktor yang bisa mempengaruhi mahasiswa untuk tinggal di asrama salah satunya yaitu asrama tersebut memiliki kelebihan tersendiri yang tidak mahasiswa temukan apabila menyewa kamar kost ataupun kontrakan di sekitar kampus. Kualitas pelayanan berupa fasilitas-fasilitas yang ditawarkan ini yang diharapkan mampu untuk memenuhi kepuasan mahasiswa, baik fasilitas utama yaitu asrama atau tempat tidur maupun fasilitas pendukung lainnya. Kualitas pelayanan yang diterapkan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut akan mengungkapkan bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan asrama.

Berdasar pada diskripsi diatas untuk menjawab permasalahan tentang baik atau buruknya kualitas pelayanan asrama mahasiswa maka dapat diukur dari tingkat kepuasan pengguna atau konsumen dengan kualitas pelayanan yang ada di Asrama Olahraga FIK UNY. Ujung masalah penelitian pada kasus ini yaitu belum pernah dilakukan penelitian yang membahas tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY.



Gambar 1. Bagan kerangka pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang berbentuk deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Sugiyono (2015: 13) penelitian survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket atau kuisisioner.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu tingkat kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan asrama. Kepuasan konsumen adalah sebagai perasaan yang muncul setelah seseorang menggunakan barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Respon yang timbul akan berbanding lurus dengan apa yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen dapat diraih apabila pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai atau bahkan melebihi keinginan konsumen.

Variabel kedua yaitu kualitas pelayanan asrama. Kualitas pelayanan asrama yaitu serangkaian perlakuan yang akan didapat oleh pengguna selama tinggal di asrama. Penilaian tentang kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkala demi menjaga tingkat kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa pelayanan. Kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila pelayanan yang telah diterima sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangible*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*. Agar tidak terjadi salah

penafsiran pada penelitian ini maka berikut akan dikemukakan definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia pelayanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/pelayanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*confidence/assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
4. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/pelayanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penampilan personalia petugas penyedia jasa/pelayanan dan media komunikasi.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang tinggal di Asrama Olahraga FIK UNY yang berjumlah 69 mahasiswa.

2. Sampel

Sugiyono (2015: 168) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik Sampling Insidental. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 28 mahasiswa.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di seluruh kompleks Asrama Olahraga FIK UNY. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15-30 Juni 2022.

E. Instrumen Penelitian

1. Instrumen

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti untuk memudahkan pengambilan data dan hasilnya baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006: 160). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan untuk diberikan tanggapan oleh responden.

Menurut Sugiyono (2015: 250) kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan

kuesioner atau angket tertutup pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan dengan 4 kategori, sehingga responden tidak bisa menambahkan jawaban sendiri. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi *skala likert* dengan 4 pilihan, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dalam angket ini disediakan empat alternatif jawaban untuk pertanyaan positif yaitu: sangat setuju (SS) dengan skor 4, setuju (S) dengan skor 3, tidak setuju (TS) dengan skor 2, sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1.

Arifin (2012: 229) menyatakan bahwa dalam menyusun angket ada enam langkah yang perlu diperhatikan, yaitu: (1) menyusun kisi-kisi angket, (2) menyusun pertanyaan, (3) membuat petunjuk cara menjawab pertanyaan, sehingga memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan, (4) setelah angket tersusun, perlu diadakan uji coba lapangan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahannya, (5) setelah mengetahui kelemahan dari uji coba lapangan, kelemahan itu perlu direvisi, baik bahasa atau jawaban dari pertanyaannya, (6) memperbanyak angket sesuai dengan jumlah responden yang telah ditentukan.

Dalam Menyusun angket penelitin penulis sebagian besar mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Bama Tijabsoro (2021) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap pelayanan pengelolaan fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan” dengan melakukan beberapa modifikasi terhadap kisi-kisi angket yang disesuaikan dengan kebutuhan penulis. Penulis juga mencari dari berbagai sumber dan referensi lainnya. Data kisi-kisi instrument penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi instrumen

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Nomor butir	Butir negatif	Jumlah butir
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	- Fasilitas Fisik - Efek terhadap konsumen	1,2,3,5,6,7,8	4	8
	<i>Reability</i>	- Kinerja - Keajegan	9,10,11,12,13,15,16	14	8
	<i>Responsiveness</i>	- Komunikasi - Kemudahan	17,18,19,20,21,22,23	24	8
	<i>Emphaty</i>	- Respon pelayanan - Profesional	25,26,27,28,29,30,31	32	8
	<i>Assurance</i>	- Jaminan - Keamanan	33,34,35,36,38,39,40	37	8
	Jumlah				

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan teknik pengisian kuesioner atau angket. Peneliti memberikan angket berupa kertas kepada responden yang ditemui di asrama. Setelah terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan, peneliti dapat segera mengolah data dengan bantuan *SPSS 25.0* dan menganalisis data serta dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan analisis data.

F. Validasi dan Reabilitas Instrumen

Tujuan diadakannya uji validitas dan uji reliabel pada sebuah instrumen adalah untuk mengetahui kualitas instrumen yang digunakan penelitian sudah memenuhi syarat untuk mengumpulkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Validitas dan Reabilitas instrumen penelitian merupakan hal

yang utama dalam meningkatkan efektivitas proses pengumpulan data (Sugiyono, 2015: 210-212).

a. Uji Validitas

Menurut Sulistiyono (2017: 27) *valid* dapat diartikan ketepatan, keabsahan, atau kebenaran. Dalam konteks pengukuran yaitu alat ukur dikatakan valid jika melakukan fungsi ukurnya tepat atau cocok. Sedangkan Reliabilitas diartikan dengan keajegan, konsistensi, dan kestabilan.

Menurut Sugiyono (2019: 175) validitas merupakan kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen penelitian ini sudah dimodifikasi dengan validator dosen ahli, yaitu Bapak Dr. Sulistyono, M.Or., dan Bapak Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or. selaku dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Angket instrumen penelitian ini menggunakan teknik total item correlation, dan SPSS versi 25 sebagai aplikasi perhitungannya. Butir pernyataan angket dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Dari hasil uji coba terdapat 27 butir pernyataan yang tidak valid dari 40 butir pernyataan. Berikut butir pernyataan yang gugur dalam uji validitas ini yaitu 1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,18,23,24,25,26,27,29,32,33,36,37,38.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merupakan keadaan pengukuran yang stabil apabila instrumen digunakan untuk aspek lebih dari satu kali. Penelitian pengembangan ini dalam mengukur reabilitas instrument menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Sugiyono (2014: 365) karena rumus Alpha Cronbach digunakan untuk mencari reabilitas instrumen yang skornya 0 dan 1, misalnya angket atau soal bukan uraian.

Hasil dari aplikasi SPSS 25 menunjukkan hasil skor 0,930 untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Alpha Cronbach SPSS 25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	40

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2019: 206) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan dalam analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Agar memudahkan proses analisis, data tersebut akan dikategorikan dengan cara membuat kriteria interpretasi skor yang nantinya akan digunakan sebagai penentu hasil akhir masing – masing aspek dengan acuan Penilaian Acuan Norma (PAN). Menurut Sulistiyono (2017: 165) luas area kriteria kurva normal dalam penilaian dengan acuan norma adalah 6 SD dibagi jumlah kategori yang diinginkan. Dalam mendeskripsikannya, dibagi menjadi lima kriteria, yaitu: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, dan sangat kurang memuaskan. Tabel kriteria interpretasi skor dapat disusun dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 4. Kriteria Interpretasi Skor

No	Rentangan	Kategori
1.	$M+1,8 SD < X$	Sangat Memuaskan
2.	$M+0,6 SD < x \leq M +1,8 SD$	Memuaskan
3.	$M-0,6 SD < x \leq M+ 0,6 SD$	Cukup Memuaskan
4.	$M-1,8 SD < x \leq M- 0,6 SD$	Tidak Memuaskan
5.	$X \leq M-1,8 SD$	Sangat Tidak Memuaskan

Keterangan:

x = Nilai

M = Mean

SD = Standar Deviasi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Asrama Olahraga FIK UNY pada tanggal 15-30 Juni 2022. Subjek penelitian ini adalah penghuni asrama yang masih aktif dan sedang berada di asrama saat peneliti datang untuk meneliti karena menggunakan insidental sampling.

Data untuk menganalisis tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY dituangkan dengan angket yang terdiri atas 40 butir pernyataan dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangible* yaitu 8 butir, (2) *Reliability* yaitu 8 butir, (3) *Responsiveness* yaitu 8 butir, (4) *Empathy* yaitu 8 butir, dan (5) *Assurance* yaitu 8 butir.

Setelah data penelitain terkumpul, maka dilakukan analisis data tersebut dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25. Dari proses analisa tersebut didapatkan hasil nilai minimum 103, nilai maksimum 154, nilai rata – rata (mean) 129.03, nilai tengah (median) 127, dan standar deviasi (SD) sebesar 13.57. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada table dibawah ini:

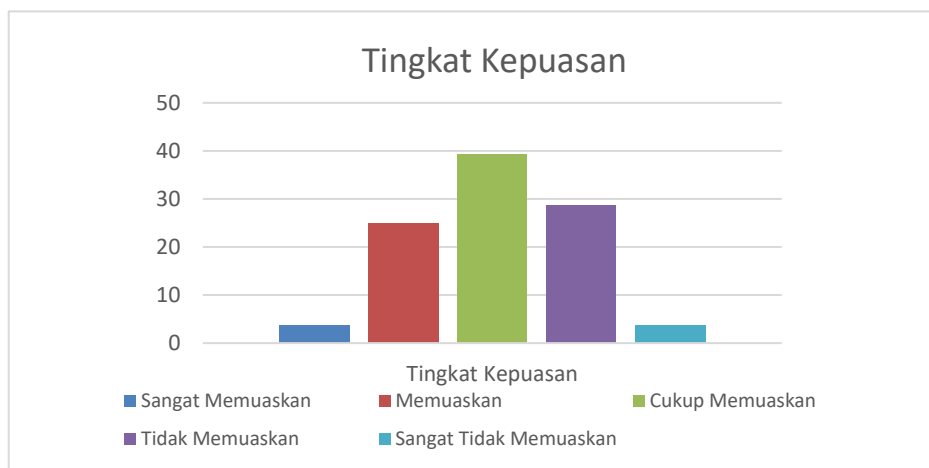
Tabel 5. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Penghuni terhadap Kualitas Pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		129.0357
Median		127.0000
Std. Deviation		13.57416
Minimum		103.00
Maximum		154.00

Bentuk distribusi nilai dari data di atas dapat dilihat di tabel dan disajikan dalam diagram batang dibawah ini:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY

No	Interval kelas	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$153,45 < X$	Sangat Memuaskan	1	3,6
2	$137,17 < x \leq 153,45$	Memuaskan	7	25
3	$121 < x \leq 137,17$	Cukup Memuaskan	11	39,3
4	$104,6 < x \leq 121$	Tidak Memuaskan	8	28,6
5	$X \leq 104,6$	Sangat Tidak Memuaskan	1	3,6
		Jumlah	28	100



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Penghuni Asrama terhadap kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Penghuni Asrama FIK UNY terhadap kualitas pelayanan asrama dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat memuaskan 3,6%, kategori memuaskan 25%, kategori cukup memuaskan 39,3%, kategori tidak memuaskan 28,6%, dan sangat tidak memuaskan 3,6%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 39,3%.

Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor analisis kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY diuraikan sebagai berikut:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Analisis kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY berdasarkan faktor bukti langsung (*tangible*) disajikan dalam pernyataan yang berjumlah 8 butir. Dari proses analisa tersebut didapatkan hasil nilai minimum 19, nilai maksimum 32, nilai rata – rata (mean) 25.85, nilai tengah (median) 25.5, dan standar deviasi (SD) sebesar 3.2. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Deskripsi Statistik Faktor Bukti Langsung

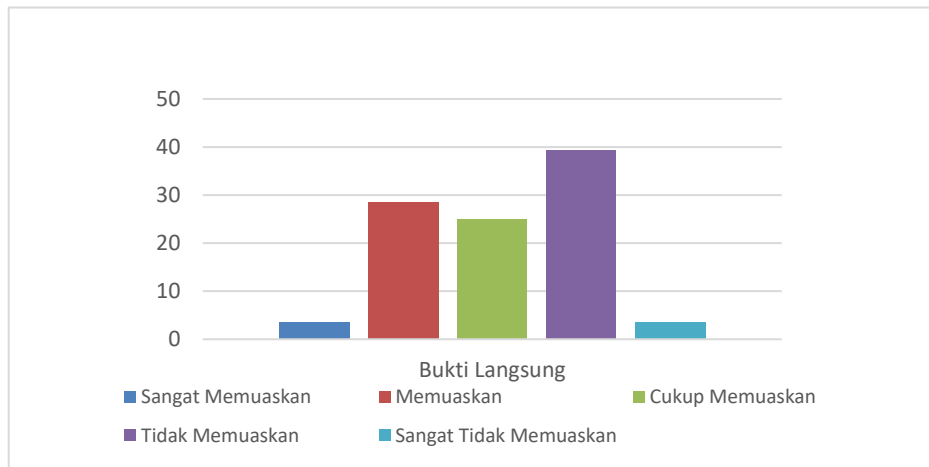
N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.8571
Median		25.5000
Std. Deviation		3.20548
Minimum		19.00
Maximum		32.00

Bentuk distribusi nilai dari data di atas dapat dilihat di table dan disajikan

dalam diagram batang dibawah ini:

Tabel 8. Distribusi Nilai Faktor Bukti Langsung

No	Interval kelas	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$31,61 < X$	Sangat Memuaskan	1	3,6
2	$27,77 < x \leq 31,61$	Memuaskan	8	28,6
3	$24 < x \leq 27,77$	Cukup Memuaskan	7	25
4	$20,09 < x \leq 24$	Tidak Memuaskan	11	39,3
5	$X \leq 20,09$	Sangat Tidak Memuaskan	1	3,6
Jumlah			28	100



Gambar 3. Distribusi Frekuensi Faktor Bukti Langsung

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Penghuni Arama FIK UNY terhadap kualitas pelayanan asrama berdasarkan faktor bukti langsung dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat memuaskan 3,6%, kategori memuaskan 28,6%, kategori cukup memuaskan 25%, kategori tidak memuaskan 39,3%, dan sangat tidak memuaskan 3,6%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut faktor bukti langsung di lapangan, tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori tidak memuaskan dengan presentase sebesar 39,3%.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Analisis kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY berdasarkan faktor kehandalan (*reliability*) disajikan dalam pernyataan yang berjumlah 8 butir. Dari proses analisa tersebut didapatkan hasil nilai minimum 20, nilai maksimum 31, nilai rata – rata (mean) 25.85, nilai tengah (median) 24, dan standar deviasi (SD) sebesar 2.95. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Deskripsi Statistik Faktor Kehandalan

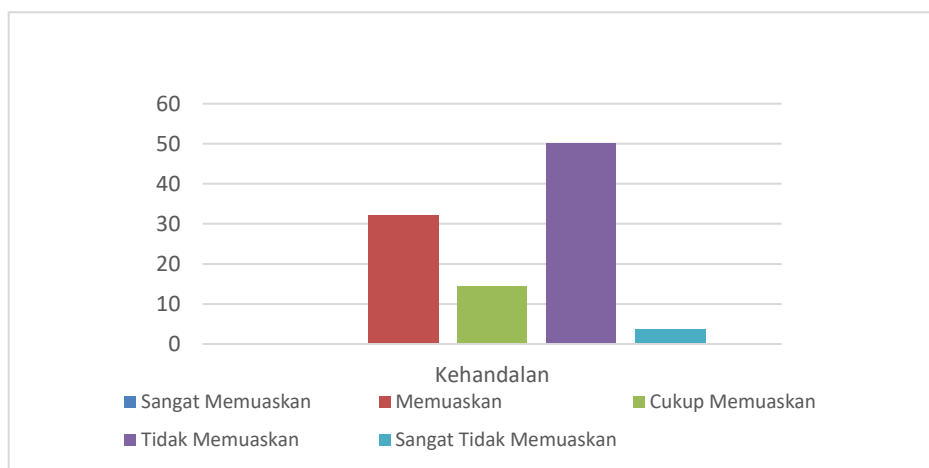
Kehandalan		
N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.8571
Median		24.0000
Std. Deviation		2.95289
Minimum		20.00
Maximum		31.00

Bentuk distribusi nilai dari data di atas dapat dilihat di table dan disajikan

dalam diagram batang dibawah ini:

Tabel 10. Distribusi Nilai Faktor Kehandalan

No	Interval kelas	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$31,16 < X$	Sangat Memuaskan	0	0
2	$27,62 < x \leq 31,16$	Memuaskan	9	32,1
3	$24 < x \leq 27,62$	Cukup Memuaskan	4	14,3
4	$20,54 < x \leq 24$	Tidak Memuaskan	14	50
5	$X \leq 20,54$	Sangat Tidak Memuaskan	1	3,6
Jumlah			28	100



Gambar 4. Distribusi Frekuensi Faktor Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Penghuni Arama FIK UNY terhadap kualitas pelayanan asrama dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat memuaskan 0%, kategori memuaskan 32,1%, kategori cukup

memuaskan 14,3%, kategori tidak memuaskan 50%, dan sangat tidak memuaskan 3,6%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut faktor kehandalan tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori tidak memuaskan dengan presentase sebesar 50%.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Analisis kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY berdasarkan faktor daya tanggap (*responsiveness*) disajikan dalam pernyataan yang berjumlah 8 butir. Dari proses analisa tersebut didapatkan hasil nilai minimum 19, nilai maksimum 31, nilai rata – rata (mean) 25.46, nilai tengah (median) 24, dan standar deviasi (SD) sebesar 3,69. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada table dibawah ini:

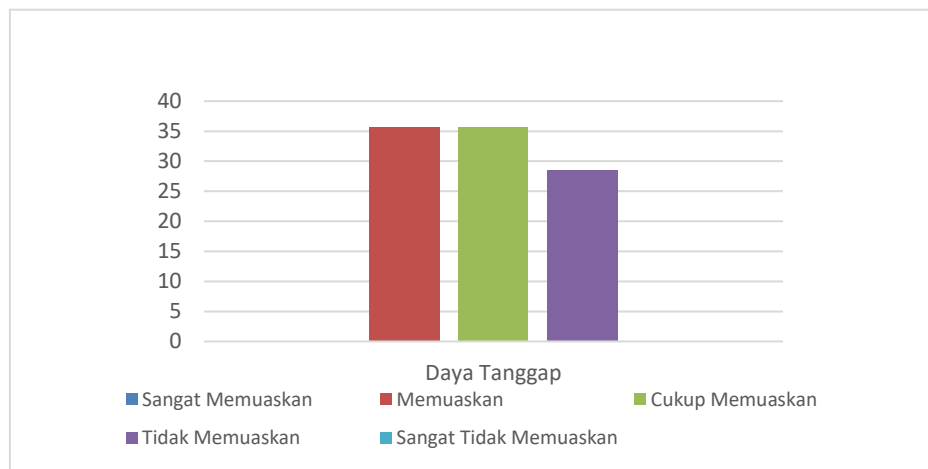
Tabel 11. Deskripsi Statistik Faktor Daya Tanggap

Daya_tanggap		
N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.4643
Median		24.0000
Std. Deviation		3.69667
Minimum		19.00
Maximum		31.00

Bentuk distribusi nilai dari data di atas dapat dilihat di table dan disajikan dalam diagram batang dibawah ini:

Tabel 12. Distribusi Nilai Faktor Daya Tanggap

No	Interval kelas	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$32,1 < X$	Sangat Memuaskan	0	0
2	$27,67 < x \leq 32,1$	Memuaskan	10	35,7
3	$23 < x \leq 27,67$	Cukup Memuaskan	10	35,7
4	$18,81 < x \leq 23$	Tidak Memuaskan	8	28,6
5	$X \leq 18,81$	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
		Jumlah	28	100



Gambar 5. Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Penghuni Arama FIK UNY

terhadap kualitas pelayanan asrama dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat memuaskan 0%, kategori memuaskan 35,7%, kategori cukup memuaskan 35,7%, kategori tidak memuaskan 28,6%, dan sangat tidak memuaskan 0%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut pandang faktor daya tanggap tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar 35,7%.

d. Empati (*Empathy*)

Analisis kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY berdasarkan faktor empati (*empathy*) disajikan dalam pernyataan yang berjumlah 8 butir. Dari proses analisa tersebut didapatkan hasil nilai minimum 103,

nilai maksimum 154, nilai rata – rata (mean) 129.03, nilai tengah (median) 127, dan standar deviasi (SD) sebesar 13.57. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada table dibawah ini:

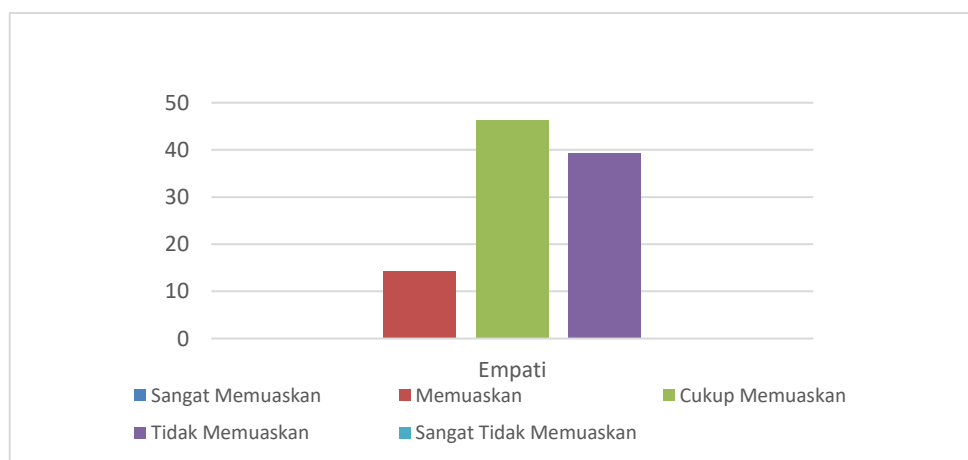
Tabel 13. Deskripsi Statistik Faktor Empati

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.5357
Median		25.0000
Std. Deviation		2.53102
Minimum		22.00
Maximum		31.00

Bentuk distribusi nilai dari data di atas dapat dilihat di table dan disajikan dalam diagram batang dibawah ini:

Tabel 14. Distribusi Nilai Faktor Empati

No	Interval kelas	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$33,46 < X$	Sangat Memuaskan	0	0
2	$28,7 < x \leq 33,46$	Memuaskan	4	14,3
3	$24 < x \leq 28,7$	Cukup Memuaskan	13	46,4
4	$19,17 < x \leq 24$	Tidak Memuaskan	11	39,3
5	$X \leq 19,17$	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
Jumlah			28	100



Gambar 6. Distribusi Frekuensi Faktor Empati

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Penghuni Arama FIK UNY terhadap kualitas pelayanan asrama dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat memuaskan 0%, kategori memuaskan 14,3%, kategori cukup memuaskan 46,4%, kategori tidak memuaskan 39,3%, dan sangat tidak memuaskan 0%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut pandang faktor empati tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 46,4%.

e. Jaminan (*Assurance*)

Analisis kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY berdasarkan faktor jaminan (*assurance*) disajikan dalam pernyataan yang berjumlah 8 butir. Dari proses analisa tersebut didapatkan hasil nilai minimum 17, nilai maksimum 32, nilai rata – rata (mean) 26.32, nilai tengah (median) 25.5, dan standar deviasi (SD) sebesar 3.97. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada table dibawah ini:

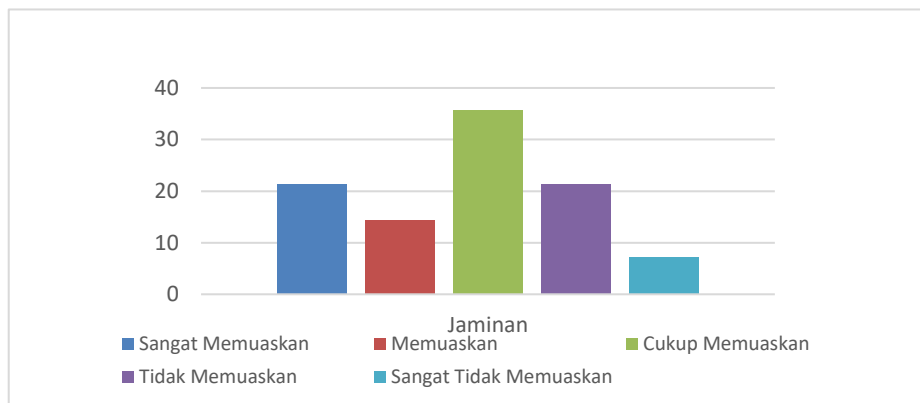
Tabel 15. Deskripsi Statistik Faktor Jaminan

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		26.3214
Median		25.5000
Std. Deviation		3.97262
Minimum		17.00
Maximum		32.00

Bentuk distribusi nilai dari data di atas dapat dilihat di table dan disajikan dalam diagram batang dibawah ini:

Tabel 16. Distribusi Nilai Faktor Jaminan

No	Interval kelas	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$30 < X$	Sangat Memuaskan	6	21,4
2	$27,01 < x \leq 30$	Memuaskan	4	14,3
3	$24 < x \leq 27,01$	Cukup Memuaskan	10	35,7
4	$20,9 < x \leq 24$	Tidak Memuaskan	6	21,4
5	$X \leq 20,9$	Sangat Tidak Memuaskan	2	7,1
		Jumlah	28	100



Gambar 7. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Penghuni Arama FIK UNY terhadap kualitas pelayanan asrama dapat diketahui memiliki persentase yaitu, kategori sangat memuaskan 21,4%, kategori memuaskan 14,3%, kategori cukup memuaskan 35,7%, kategori tidak memuaskan 21,4%, dan sangat tidak memuaskan 7,1%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut pandang faktor jaminan tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 35,7%.

B. Pembahasan

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah reaksi seseorang yang berupa persepsi kesan atas kinerja dan harapan jasa maupun produk yang mereka beli. Pelanggan akan merasa puas apabila produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan memenuhi harapan dari setiap individu tersebut. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang penting untuk diperhatikan setiap

penyedia jasa maupun produk. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Kassa et al., (2017: 1010) perusahaan harus mengetahui bagaimana mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dari perspektif konsumen, sehingga dapat memahami kebutuhan konsumen dan memuaskan konsumen. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Menurut Martono (2019: 29) kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang memengaruhi daya saing bisnis. Kemudian menurut Wantara (2015: 265) kualitas pelayanan diartikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan mengenai suatu pelayanan yang akan diterima dan persepsi tentang pelayanan yang diterima.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY didapatkan hasil sangat memuaskan 3,6%, kategori memuaskan 25%, kategori cukup memuaskan 39,3%, kategori tidak memuaskan 28,6%, dan sangat tidak memuaskan 3,6%. Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 39,3%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa konsumen sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY. Akan tetapi, masih perlu adanya evaluasi yang dilakukan oleh pihak manajemen asrama untuk meningkatkan dan selalu memberikan inovasi yang nantinya akan mendorong konsumen untuk terus menggunakan pelayanan dari Asrama Olahraga FIK UNY.

Dalam penelitian ini terdapat lima aspek pernyataan dalam kuisisioner, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. Meskipun

memiliki hasil yang cukup memuaskan secara keseluruhan, namun ada beberapa faktor tersebut yang didapati memiliki skor yang kurang memuaskan. Berdasarkan tabel penelitian di atas, faktor bukti langsung dan kehandalan mendapat kriteria skor yang tidak memuaskan dengan presentase 39,3% dan 50%. Dari hasil tersebut menjadi sebuah indikator bahwa masih ada kekurangan dalam kualitas pelayanan yang disediakan oleh manajemen Asrama Olahraga FIK UNY.

1. Faktor Bukti Langsung (*Tangible*)

Berdasarkan faktor bukti langsung atau *tangible* kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terdapat kategori sangat memuaskan 3,6%, kategori memuaskan 28,6%, kategori cukup memuaskan 25%, kategori tidak memuaskan 39,3%, dan sangat tidak memuaskan 3,6%. Dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa dalam sudut faktor bukti langsung di lapangan, tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori tidak memuaskan dengan presentase sebesar 39,3%.

Bukti langsung merupakan bukti fisik dari sebuah pelayanan yang digunakan oleh konsumen berupa fasilitas fisik yang terlihat oleh kasat mata. Menurut Kumar & Gautam, (2021: 333) benda yang diberikan oleh organisasi untuk memberikan pelayanan kepada konsumen yang nantinya akan dinilai kualitas dan kegunaan barang-barang berwujud tersebut oleh konsumen. Indikator ini menjadi faktor yang paling cepat dan mudah dirasakan oleh konsumen bahkan sebelum menentukan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Pada kasus ini, ada beberapa fasilitas yang di berikan oleh asrama olahraga FIK UNY yang menjadi bahan pembahasan, salah satunya kekuatan

sinyal *wifi*. Perbedaan tempat asrama menjadi penyebab perbedaan kekuatan sinyal. Pada asrama putra Sparta memiliki masalah kurang kuatnya sinyal terlebih saat berada di kamar asrama. Hal tersebut membuat konsumen harus mencari tempat disekitar asrama yang sekiranya memiliki kekuatan sinyal *wifi* yang kuat untuk dapat mengaksesnya dengan lancar. Pentingnya akses *wifi* ini juga menjadi penunjang bagi konsumen yang merupakan mahasiswa aktif untuk memudahkan proses perkuliahan terlebih juga adanya *wifi* ini terdapat dalam pamflet yang menjadi sebuah keunggulan dari pelayanan asrama olahraga FIK UNY. Solusi untuk masalah tersebut bisa ditambahkan *router* yang dekat dengan lokasi asrama sehingga kekuatan sinyal bisa maksimal yang membuat konsumen nyaman dalam menggunakan *wifi* tersebut sehingga mendorong konsumen untuk terus menggunakan fasilitas asrama olahraga.

Selain masalah *wifi* yang kurang cepat, didapati kebersihan kamar mandi yang kurang bersih dibeberapa asrama. Hal tersebut mengindikasikan bahwa perawatan fasilitas kurang berjalan dengan baik. Pemeliharaan fasilitas memberikan dampak positif bagi keberlangsungan sebuah perusahaan penyedia jasa pelayanan. Apabila fasilitas asrama tersebut dirawat dengan baik, konsumen akan nyaman untuk tinggal di asrama. Oleh karena itu, dibutuhkan konsistensi untuk pengelola dalam melakukan perawatan fasilitas tersebut terutama kamar mandi.

2. Faktor Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan faktor kehandalan atau *reliability* kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terdapat kategori sangat memuaskan 0%, kategori

memuaskan 32,1%, kategori cukup memuaskan 14,3%, kategori tidak memuaskan 50%, dan sangat tidak memuaskan 3,6%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut faktor kehandalan tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori tidak memuaskan dengan presentase sebesar 50%.

Memberikan pelayanan yang handal menjadi keharusan sebuah penyedia jasa pelayanan. Kehandalan pelayanan dibutuhkan setiap penyedia jasa pelayanan yang nantinya berpengaruh pada kepuasan konsumen. Pada kasus ini, asrama olahraga mendapatkan nilai yang tidak memuaskan. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi manajemen asrama untuk meningkatkan pelayanannya. Kemampuan staff dan petugas yang ada dilapangan perlu ditinjau lanjuti dengan melakukan pengawasan yang lebih lanjut. Pengawasan penting dilakukan sebagai implementasi dari fungsi manajemen yaitu *controlling*. Seperti pendapat Sumadi (2020: 357) yang dimaksud kontrol yaitu pengukuran dan peningkatan pekerjaan yang dilakukan oleh staff, agar rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan dapat terwujud. Solusi yang bisa dilakukan oleh pihak manajemen yaitu untuk dapat dilakukan monitoring terhadap staff yang bertugas dilapangan dan memberikan edukasi pengelola dan staff asrama mengenai prosedur operasional dan bagaimana cara untuk menanggapi sebuah masalah di asrama dengan tepat dan cepat. Memonitoring kinerja staff diharapkan akan meningkatkan kinerja dalam pelayanan jasa sebagai upaya kepuasan konsumen yang menjadi tujuan sebuah perusahaan akan tercapai.

3. Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan faktor daya tanggap atau *responsiveness* kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terdapat kategori sangat memuaskan 0%, kategori memuaskan 35,7%, kategori cukup memuaskan 35,7%, kategori tidak memuaskan 28,6%, dan sangat tidak memuaskan 0%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut pandang faktor daya tanggap tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar 35,7%.

Kesiapan pengelola asrama dalam melakukan pelayanan diberikan respon positif oleh penghuni asrama olahraga. Kesiapan pengelola dalam memberikan respon yang cepat terhadap keluhan yang diutarakan oleh penghuni tidak lain untuk memperoleh kepuasan penghuni asrama. Seperti pendapat yang diutarakan oleh Gumussoy & Koseoglu (2016: 524) bahwa daya tanggap berarti kesiapan pengelola pelayanan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Kecepatan penanganan yang dilakukan oleh pengelola asrama ini dipengaruhi oleh adanya pelayanan *online* bagi penghuni asrama untuk menyampaikan keluhan yang didapati di asrama. Pelayanan *online* ini berupa website yang dapat diakses dan whatsapp baik grup maupun secara pribadi kepada salah satu pengelola asrama. Pelayanan tersebut menjadi sebuah faktor kuat dalam kecepatan kemudahan komunikasi penghuni asrama untuk penyampaian masalah sehingga penanganan masalah yang terjadi di asrama dapat dengan cepat diketahui oleh pengelola dan siap untuk ditangani.

4. Faktor Empati (*Empathy*)

Berdasarkan faktor empati atau *empathy* kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terdapat kategori sangat memuaskan 0%, kategori memuaskan 14,3%, kategori cukup memuaskan 46,4%, kategori tidak memuaskan 39,3%, dan sangat tidak memuaskan 0%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut pandang faktor empati tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 46,4%.

Menurut Bošnjaković & Radionov (2018: 123) dengan empati memungkinkan kita untuk memahami lingkungan sosial kita pada saat tertentu dan memprediksi perilaku orang lain. Proses interaksi konsumen dengan pengelola asrama dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga. Komunikasi yang baik antara penghuni dengan pengelola asrama menjadi sebuah indikator bahwa kehidupan sosial di lingkungan asrama berjalan dengan baik, sehingga konsumen merasa nyaman berada di lingkungan asrama. Selain itu proses komunikasi yang baik nantinya juga dapat membuat konsumen terbuka dan mengutarakan keluhan maupun keinginan penghuni asrama yang kemudian pihak manajemen dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanannya. Dalam upaya meningkatkan kekeluargaan dan interaksi antar penghuni maupun dengan pengelola, penulis menyarankan pengelola untuk membuat sebuah acara internal di asrama olahraga. Dengan adanya hal tersebut diharapkan terjadi interaksi antar penghuni maupun dengan pengelola dapat semakin baik.

5. Faktor Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan faktor jaminan atau *assurance* kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terdapat kategori sangat memuaskan 21,4%, kategori memuaskan 14,3%, kategori cukup memuaskan 35,7%, kategori tidak memuaskan 21,4%, dan sangat tidak memuaskan 7,1%. Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa dalam sudut pandang faktor jaminan tingkat kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 35,7%.

Sebagai seorang konsumen pengguna jasa pelayanan, khususnya pelayanan asrama olahraga tentunya mengharapkan jaminan ketika memilih untuk tinggal di asrama olahraga. Adanya jaminan yang diberikan oleh pihak penyedia pelayanan membuat konsumen yakin untuk menggunakan pelayanan tersebut. Menurut Selvakumar (2015: 3) faktor jaminan akan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen akan merasa puas apabila faktor ini dapat terpenuhi dengan baik dan sesuai yang di harapkan. Jaminan keamanan diberikan oleh manajemen berupa adanya *CCTV* yang terdapat di setiap lingkungan asrama. Hal tersebut menjadi upaya dari manajemen asrama untuk memberi rasa aman kepada penghuni asrama. Jaminan yang lainnya yaitu penghuni dijamin dalam kemudahan akses ke kampus. Hal tersebut juga menjadi keunggulan asrama olahraga apabila dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya seperti kost. Lokasi yang berada di lingkungan kampus ini memudahkan penghuni asrama untuk menuju kampus.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya oleh penulis, namun bukan berarti tidak memiliki kelemahan. Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Data yang terkumpul ini hanya didasarkan pada hasil angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian angket oleh responden.
2. Saat peneliti melakukan penelitian di asrama olahraga, ada beberapa penghuni asrama yang sedang tidak berada di lokasi dan mengakibatkan sample kurang maksimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY, diketahui hasil persentase yaitu, kategori sangat memuaskan sebesar 3,6%, kategori memuaskan sebesar 25%, kategori cukup memuaskan sebesar 39,3%, kategori tidak memuaskan sebesar 28,6%, dan sangat tidak memuaskan sebesar 3,6%. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan asrama olahraga terdapat dalam kategori cukup memuaskan dengan presentase sebesar 39,3%. Meskipun dapat dikategorikan cukup memuaskan, akan tetapi dilihat dari faktor *tangible* dan *reability* didapati hasil yang tidak memuaskan dengan presentasi masing-masing 39,3% dan 50%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang sudah diuraikan diatas, dapat dikemukakan implikasi yaitu bagi pihak manajemen asrama dari hasil penelitian ini dapat digunakan menjadi acuan untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan asrama olahraga FIK UNY guna mewujudkan kepuasan konsumen yang lebih baik.

C. Saran

Saran peneliti bagi manajemen Asrama Olahraga FIK UNY yaitu untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam sisi dengan inovasi dan ide-ide yang baru, faktor *tangible* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan). Berikut saran yang dapat penulis berikan, antara lain:

1. Faktor *Tangible*

Untuk mengatasi masalah sinyal *wifi* yang kurang bagus di Asrama Sparta ini dapat dilakukan dengan menambah *router* dan diletakkan lebih dekat dengan bangunan asrama. Selain itu perawatan fasilitas asrama terutama kamar mandi perlu ditingkatkan.

2. Faktor *Reliability*

Bagi manajemen asrama dapat mengadakan evaluasi di setiap bulannya untuk mengetahui kinerja staff yang bertugas. Selain itu, pengembangan kualitas staff dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengenalan inovasi terbaru yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY.

Dengan saran yang diberikan, penulis berharap dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan kedepannya banyak orang yang menggunakan jasa pelayanan Asrama Olahraga FIK UNY.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. B. (2019). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hana Sport Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Apriyani, D. A. (2017). (*Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo*). 51(2), 1–7.
- Arifin, Z. (2012). Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Bangun, S. Y. (2016). *PERAN PENDIDIKAN JASMANI DAN OLAHRAGA KAJIAN PUSTAKA & PEMBAHASAN. VI*.
- Bošnjaković, J., & Radionov, T. (2018). Empathy : Concepts , Theories and Neuroscientific Basis. *Alcoholism and Psychiatry Research*, 54, 123–150. <https://doi.org/10.20471/dec.2018.54.02.04>
- Djamaluddin, A. (2014). Filsafat Pendidikan. *Istiqlah: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 1(2), 135. <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqlah/article/view/208/181>
- Gumussoy, C. A., & Koseoglu, B. (2016). The Effects of Service Quality , Perceived Value and Price Fairness on Hotel Customer s ' Satisfaction and Loyalty. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(9). <https://doi.org/10.18178/joebm.2016.4.9.446>
- Hotimah, A. (2021) Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta di masa pandemi covid-19. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Indrawati, I., Lestari, P., Belluano, L., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. R., & Lantara, D. (2019). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK. 11(28)*, 118–128.
- Juliana, Tanujaya, T., & Nathaniel. (2021). *ANALISIS PENGARUH PELAYANAN HOTEL DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN. 2(1)*, 3.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.

- Kassa, K., Chernet, M., Kelemework, G., Zewde, B., & Woldemedhin, A. (2017). Customer satisfaction survey: The case of urban water supply services in Southern Ethiopia. *Water Practice and Technology*, 12(4), 1009–1017. <https://doi.org/10.2166/wpt.2017.105>
- Khan, R. D., & Wulandari, R. (2016). *STUDI KOMPARASI FASILITAS DAN STANDAR ASRAMA DI INDONESIA : Studi Kasus 5 Universitas Tujuan ragam dan standar fasilitas asrama yang disediakan oleh universitas-universitas di Indonesia* . 1(2), 193–205.
- Kumar, P., & Gautam, D. (2021). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from hotel industry. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 11(9), 1–5. <https://doi.org/10.5958/2249-7315.2021.00031.9>
- Martono. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KOLAM RENANG UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA KAMPUS WATES*. XVIII(1), 27–32.
- Mongkaren, S., & Hotimah, A. I. K. (2013). *FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA RUMAH SAKIT ADVENT MANADO*. 1(4), 493–503.
- Nurul Qomariah. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Industri terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sanyoto, P. (2011). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Centro Futsal. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Selvakumar, J. J. (2015). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *Purushartha*, VIII(1), 1–12.
- Sufiyanti, E., Sayutu, A. J., & Windarti, A. O. (2017). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 43. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.545>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN*

R&D (2nd ed.). Alfabeta.

- Sulistiyono. (2017). *TES OENGGUKURAN DAN EVALUASI OLAHRAGA* (1st ed.). UNY Press.
- Sumadi, M. H. M. (2020). IMPLEMENTATION OF THE CONCEPT AND THEORY OF MANAGEMENT FUNCTIONS IN EFFORTS TO IMPROVE QUALITY. *International Journal of Economics*, 2020(2), 353–360.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Tijabsoro, B. (2021). Analisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2016). *Service, quality and satisfaction*, Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Triartanto, A. Y., & Suriyanto, A. D. (2019). Literasi digital melalui aplikasi Microsoft Access sebagai komunikasi bisnis terhadap perubahan perilaku konsumen (Studi pada warga Jatikramat, Bekasi, Jawa Barat). *Jurnal Abdimas BSI*, 2(1), 166–173. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/abdimas/article/view/5034>
- Wantara, P. (2015). *The Relationships among Service Quality , Customer Satisfaction , and Customer Loyalty in Library Services*. 5, 264–269.
- Widjaja, Y. R., & Nugraha, I. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. *Ikonomika : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 1–13. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika/article/view/138>

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

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

Nomor : 904/UN34.16/PT.01.04/2022
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Izin Penelitian

15 Juli 2022

Yth. **Manajer Asrama Olahraga FIK UNY**
Jl. Colombo No.1 Karangmalang, Caturtunggal, Sleman

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

Nama : Rulianta Dwi Mundita
NIM : 18603141029
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ASRAMA OLAHRAGA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA PADA TAHUN 2022
Waktu Penelitian : 15 - 30 Juni 2022

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dekan Bidang Akademik,

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

Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes.
NIP 19820815 200501 1 002

Lampiran 2. Angket Uji Coba

**ANGKET PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ASRAMA
OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :

Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
- Pilihlah salah satu alternative jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda *check list/ centang* (✓) pada tempat yang sediakan.

Ket: Sangat Setuju : SS
Setuju : S
Kurang Setuju : KS
Sangat Tidak Setuju : STS

Website Aplikasi Layanan Terpadu Asrama Olahraga FIK UNY: <http://fik.uny.ac.id/asrama>

No.	Pernyataan	SS	S	KS	STS
A.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)				
1	Bangunan asrama kokoh				
2	Lokasi asrama strategis dan mudah diakses				
3	Tempat tidur di asrama nyaman				
4	Lingkungan di asrama sejuk				
5	Halaman asrama luas untuk beraktifitas				
6	Tempat parkir asrama luas dan aman				
7	Kecepatan koneksi <i>Wifi</i> di asrama baik				
8	Ruang tunggu atau ruang tamu nyaman				

9	Kamar mandi di asrama bersih				
B.	Kehandalan (<i>Reability</i>)				
10	Manajemen asrama memiliki sarana informasi terpadu berbasis website				
11	Penghuni mudah dalam mengakses layanan asrama melalui website layanan terpadu				
12	Proses pelayanan di asrama mudah dan efektif				
13	Staff pembantu di setiap asrama memiliki kompetensi yang baik				
14	Mudah menyampaikan keluhan secara online melalui aplikasi <i>Whatsapp</i> maupun website				
15	Informasi asrama mudah di akses				
16	Pengelola asrama berperilaku disiplin				
17	Pengelola asrama bersikap ramah				
C.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
18	Informasi yang diberikan pengelola asrama jelas dan mudah dipahami dalam aplikasi layanan asrama terpadu berbasis website				
19	Pengelola asrama menyediakan sarana komunikasi yang lengkap melalui aplikasi layanan asrama terpadu berbasis website				
20	Masalah yang terjadi di asrama dapat disampaikan dengan mudah				
21	Pengelola asrama bersedia untuk membantu kesulitan penghuni asrama				
22	Ketepatan penanganan masalah yang di lakukan pengelola asrama sesuai				
23	Pengelola asrama menyediakan media komunikasi melalui aplikasi <i>Whatsapp group</i>				
D.	Empati (<i>Empathy</i>)				
24	Pengelola dan karyawan asrama menerima keluhan penghuni asrama secara langsung maupun online melalui aplikasi <i>Whatsapp</i> dan website layanan asrama terpadu				
25	Pengelola asrama memperhatikan kritik dan saran dari penghuni asrama				
26	Pengelola asrama melakukan monitoring terhadap keadaan fasilitas dan penghuni asrama				
27	Pengelola asrama ramah terhadap penghuni asrama				

28	Pengelola dan penghuni asrama mudah dalam melakukan komunikasi				
29	Pengelola asrama sabar dalam menanggapi keluhan penghuni asrama				
30	Pengelola asrama memberikan teguran apabila penghuni melanggar peraturan asrama				
E.	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
31	Penghuni asrama dapat menggunakan fasilitas asrama dengan nyaman				
32	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan manajemen asrama				
33	Proses administrasi asrama dilayani dengan baik dan cepat				
34	Pengelola asrama berkompeten sesuai bidang yang dikuasai				
35	Tempat parkir yang disediakan asrama aman				

Lampiran 3. Angket Penelitian

**ANGKET PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ASRAMA
OLAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Nama :
NIM :
Jenis Kelamin :
No HP :

Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
- Pilihlah salah satu alternative jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda *check list*/ centang (✓) pada tempat yang sediakan.

Ket: Sangat Setuju : SS
Setuju : S
Kurang Setuju : KS
Sangat Tidak Setuju : STS



Website Aplikasi Layanan Terpadu Asrama Olahraga FIK UNY: <http://fik.uny.ac.id/asrama>

No.	Pernyataan	SS	S	KS	STS
A.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)				
1	Bangunan asrama kokoh				
2	Lokasi asrama strategis dan mudah diakses				
3	Tempat tidur di asrama nyaman				
4	Lingkungan di asrama kurang sejuk				
5	Halaman asrama luas untuk beraktifitas				
6	Tempat parkir asrama luas dan aman				
7	Kecepatan koneksi <i>Wifi</i> di asrama baik				

8	Kamar mandi di asrama bersih				
B.	Kehandalan (<i>Reability</i>)				
9	Manajemen asrama memiliki sarana informasi terpadu berbasis website				
10	Penghuni mudah dalam mengakses layanan asrama melalui website layanan terpadu				
11	Proses pelayanan di asrama mudah dan efektif				
12	Staff di setiap asrama memiliki kompetensi yang baik				
13	Mudah menyampaikan keluhan secara online				
14	Informasi asrama sulit untuk di akses				
15	Pengelola asrama berperilaku disiplin				
16	Pengelola asrama bersikap ramah				
C.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
17	Informasi yang diberikan pengelola asrama jelas dan mudah dipahami				
18	Pengelola asrama menyediakan sarana komunikasi yang lengkap (<i>offline dan online</i>)				
19	Masalah yang terjadi di asrama dapat disampaikan dengan mudah				
20	Pengelola asrama bersedia untuk membantu kesulitan penghuni asrama				
21	Ketepatan penanganan masalah yang di lakukan pengelola asrama sesuai				
22	Pengelola asrama menyediakan media komunikasi melalui aplikasi <i>Whatsapp group</i>				
23	Pengelola asrama mudah untuk ditemui				
24	Pananganan masalah di asrama lama				
D.	Empati (<i>Empathy</i>)				
25	Pengelola asrama menerima keluhan penghuni secara langsung maupun online melalui sistem layanan asrama terpadu				
26	Pengelola asrama memperhatikan kritik dan saran dari penghuni asrama				
27	Pengelola asrama melakukan monitoring terhadap keadaan fasilitas dan penghuni asrama				
28	Pengelola asrama ramah terhadap penghuni asrama				

29	Pengelola dan penghuni asrama mudah dalam melakukan komunikasi				
30	Pengelola asrama sabar dalam menanggapi keluhan penghuni asrama				
31	Pengelola asrama memberikan teguran apabila penghuni melanggar peraturan asrama				
32	Penghuni merasa sungkan apabila meminta bantuan dengan pengelola asrama				
E.	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
33	Penghuni asrama dapat menggunakan fasilitas asrama dengan nyaman				
34	Kesesuaian harga dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan manajemen asrama				
35	Proses administrasi asrama dilayani dengan baik dan cepat				
36	Pengelola asrama berkompeten sesuai bidang yang dikuasai				
37	Lingkungan asrama olahraga kurang aman				
38	Pendataan penghuni asrama olahraga jelas				
39	Kemudahan menggunakan fasilitas asrama				
40	Akses menuju kampus dan fasilitas universitas cepat dan mudah				

Lampiran 4. Data Penelitian

Data Penelitian Faktor *Tengiables*

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	4	3	3	2	3	3	3	3	24
2	4	4	3	1	4	3	3	2	24
3	4	4	2	2	4	4	2	2	24
4	3	3	3	3	3	4	2	3	24
5	2	2	4	4	4	4	2	4	26
6	2	3	3	3	4	3	4	3	25
7	3	3	2	2	3	3	3	3	22
8	3	4	4	3	3	3	4	3	27
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	4	2	2	3	3	3	3	2	22
11	4	4	4	2	4	4	2	3	27
12	3	4	4	3	4	4	3	3	28
13	3	4	2	3	3	3	4	3	25
14	3	4	3	3	2	2	4	3	24
15	3	4	3	2	2	1	2	2	19
16	3	4	3	3	2	2	4	1	22
17	4	3	3	3	4	4	4	3	28
18	4	3	3	3	3	3	3	2	24
19	4	4	3	1	4	2	4	4	26
20	3	2	3	3	3	2	3	3	22
21	4	4	3	4	4	3	2	4	28
22	4	4	4	3	4	4	3	3	29
23	4	4	4	2	4	4	3	4	29
24	4	4	3	3	3	3	4	3	27
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	2	4	4	4	4	30
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31
28	4	4	4	3	4	4	4	4	31

Data Penelitian Faktor *Reability*

Responden	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	2	3	2	3	4	4	24
3	2	2	3	3	3	3	3	4	23
4	4	4	4	3	4	3	3	4	29
5	3	4	3	4	3	3	4	4	28
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	3	3	3	4	4	3	4	4	28
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	3	3	4	4	4	2	4	4	28
12	4	4	4	3	3	3	3	3	27
13	3	3	3	3	3	2	3	3	23
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	2	3	2	2	3	2	20
16	3	3	3	3	3	2	3	3	23
17	4	4	4	4	4	3	4	4	31
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	4	3	4	4	3	3	4	4	29
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	2	2	3	4	4	4	4	4	27
23	3	3	3	3	3	2	3	3	23
24	3	3	4	3	3	3	3	4	26
25	4	4	4	4	3	4	3	4	30
26	3	3	4	4	3	2	4	4	27
27	4	4	4	4	4	3	4	4	31
28	4	4	4	4	4	3	4	4	31

Data Penelitian Faktor *Responsiveness*

Responden	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	2	3	2	22
3	4	4	4	4	4	4	3	2	29
4	4	2	3	3	3	3	4	2	24
5	3	2	3	4	3	4	4	1	24
6	3	3	3	3	3	2	3	2	22
7	3	3	3	3	3	3	3	2	23
8	3	3	4	4	4	4	3	4	29
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	2	3	3	3	4	2	3	23
11	4	4	4	4	3	4	4	3	30
12	3	4	3	3	3	3	2	2	23
13	3	3	3	3	3	4	3	2	24
14	3	3	4	3	3	4	2	2	24
15	3	3	2	2	2	3	2	2	19
16	3	3	1	2	3	3	2	3	20
17	4	4	4	4	4	4	4	2	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	3	4	4	4	4	4	4	3	30
20	3	3	3	4	4	4	3	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	4	4	4	4	3	3	30
23	4	3	4	3	3	3	3	2	25
24	2	3	2	2	2	3	3	2	19
25	4	4	4	4	4	4	3	4	31
26	4	4	4	4	4	4	4	3	31
27	4	4	4	4	4	4	4	1	29
28	4	4	4	4	4	4	4	1	29

Data Penelitian Faktor *Emphaty*

Responden	25	26	27	28	29	30	31	32	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	2	23
2	3	3	3	3	2	3	3	2	22
3	3	3	3	3	3	3	3	2	23
4	4	3	3	3	3	3	4	1	24
5	2	2	3	3	3	3	3	3	22
6	3	3	2	3	3	3	3	2	22
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	3	3	3	3	3	3	3	4	25
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	2	3	3	4	3	3	3	3	24
11	4	4	4	4	4	3	3	2	28
12	3	3	3	3	4	3	3	3	25
13	4	3	3	4	4	4	3	2	27
14	3	4	3	3	3	3	2	4	25
15	3	3	2	3	2	2	3	4	22
16	3	4	3	3	3	3	2	4	25
17	4	4	4	4	4	4	4	1	29
18	3	3	3	3	3	3	4	3	25
19	4	3	4	4	4	3	4	3	29
20	3	3	4	3	4	3	4	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	3	3	4	3	3	4	3	27
23	3	4	3	4	4	3	4	2	27
24	3	3	4	4	4	4	3	2	27
25	3	3	3	4	4	3	4	4	28
26	3	3	4	4	4	4	3	1	26
27	4	4	4	4	4	4	4	2	30
28	4	4	4	4	4	4	4	3	31

Data Penelitian Faktor Assurance

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

Lampiran 5. Deskriptif Statistik

Statistics

Tingkat_kepuasan		
N	Valid	28
	Missing	0
Mean		129.0357
Median		127.0000
Std. Deviation		13.57416
Range		51.00
Minimum		103.00
Maximum		154.00

Statistics

Bukti_langsung		
N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.8571
Std. Error of Mean		.60578
Median		25.5000
Mode		24.00
Std. Deviation		3.20548
Variance		10.275
Range		13.00
Minimum		19.00
Maximum		32.00
Sum		724.00

Statistics

Kehandalan

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.8571
Std. Error of Mean		.55804
Median		24.0000
Mode		24.00
Std. Deviation		2.95289
Variance		8.720
Range		11.00
Minimum		20.00
Maximum		31.00
Sum		724.00

Statistics

Daya_tanggap

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.4643
Std. Error of Mean		.69860
Median		24.0000
Mode		24.00
Std. Deviation		3.69667
Variance		13.665
Range		12.00
Minimum		19.00
Maximum		31.00
Sum		713.00

Statistics

Empaty

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		25.5357
Std. Error of Mean		.47832
Median		25.0000
Mode		24.00 ^a
Std. Deviation		2.53102
Variance		6.406
Range		9.00
Minimum		22.00
Maximum		31.00
Sum		715.00

Statistics

Jaminan

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		26.3214
Std. Error of Mean		.75076
Median		25.5000
Mode		25.00
Std. Deviation		3.97262
Variance		15.782
Range		15.00
Minimum		17.00
Maximum		32.00
Sum		737.00

Lampiran 6. Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	109.89	25.881	.129	.977
X02	109.78	24.944	-.317	.953
X03	110.11	26.611	.034	.980
X04	110.44	29.778	-.317	.842
X05	109.98	27.028	.035	.984
X06	109.67	24.000	.663	.928
X07	110.11	32.111	-.589	.885
X08	110.11	29.881	-.414	.829
X09	110.00	28.000	-.142	.998
X10	109.89	26.111	-.153	.804
X11	110.00	28.000	.245	.985
X12	109.78	26.894	.134	.975
X13	109.89	25.111	-.337	.953
X15	109.67	26.750	.097	.978
X16	109.44	23.028	.829	.908
X17	109.78	23.944	.779	.923
X18	110.11	27.611	-.075	.996
X19	109.78	24.894	.596	.938
X20	109.67	24.750	.503	.941
X21	109.78	24.894	.598	.938
X22	109.89	23.881	.398	.939
X23	109.78	25.944	.303	.962
X24	110.22	29.194	-.285	.831
X25	110.00	28.000	.245	.985
X26	110.11	27.611	-.063	.987
X27	110.11	28.381	.300	.988
X29	110.11	27.611	-.063	.987
X31	109.89	25.881	.491	.957
X32	110.44	26.028	.077	.986
X33	109.78	25.894	.380	.957
X34	110.00	24.750	.503	.941
X35	109.78	23.944	.779	.923
X36	109.78	25.894	.380	.957
X37	111.22	31.894	-.818	.854
X38	110.00	28.000	.245	.985
X39	109.89	25.611	.527	.952
X40	109.98	23.028	.829	.908

Lampiran 7. Surat Permohonan Validasi

**SURAT PERNYATAAN PENILAIAN
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or.

NIP : 198009242006041001

Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa instrument penelitian Tugas Akhir atas nama mahasiswa:

Nama : Rulianta Dwi Mundita

NIM : 18603141029

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TA : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ASRAMA OLAHRAGA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA PADA TAHUN 2022

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TA tersebut dapat dinyatakan

Layak digunakan

Layak digunakan untuk perbaikan

Tidak layak digunakan

Dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Juni 2022

Validator



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

Catatan: beri tanda √

HASIL PENILAIAN INSTRUMEN PENELITIAN TA

Nama : Rulianta Dwi Mundita

NIM : 18603141029

Judul TA : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ASRAMA OLAHRAGA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA PADA TAHUN 2022

No.	Indikator	Saran/Tanggapan
1.	Semua indikator	Pada setiap sub variabel jumlah butirnya dibuat sama.
2.	Semua Idikator	Pada setiap indikator pernyataanya dibuat yang sifatnya negatif, tidak positif semua.
3.	Semua Idikator	Dalam membuat pernyataan kalimatnya dibuat yang lebih spesifik dan disesuaikan dengan pilihan jawabannya. Dicermati lagi pernyataan yang masih ada kesamaan

**SURAT PERNYATAAN PENILAIAN
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Sulistyono, S.Pd., M.Pd.
NIP : 197612122008121001
Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa instrument penelitian Tugas Akhir atas nama mahasiswa:

Nama : Rulianta Dwi Mundita
NIM : 18603141029
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Judul TA : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN ASRAMA OLAHRAGA FAKULTAS ILMU
KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA PADA
TAHUN 2022

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TA tersebut dapat dinyatakan

- Layak digunakan
 Layak digunakan untuk perbaikan
 Tidak layak digunakan

Dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Juni 2022

Validator



Dr. Sulistyono, S.Pd., M.Pd.
NIP.197612122008121001

Catatan: beri tanda √

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian

