

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA IKOR TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KOLAM RENANG FIKK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI



Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar
Sarjana Olahraga
Program Studi Ilmu Keolahrgaan

Oleh:
NURLAILA
NIM 20603141010

FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2024

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KEOLAHRAGAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOLAM RENANG FIKK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Nurlaila
NIM. 20603141010

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa prodi ilmu keolahragaan terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY. Penelitian ini disusun berdasarkan kajian teori yang terdiri dari 5 faktor, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan keyakinan (*assurance*).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survey, dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Ilmu Keolahragaan angkatan 2023 yang telah menempuh mata kuliah keterampilan dasar renang dan menggunakan fasilitas kolam renang FIKK UNY berjumlah 143 mahasiswa. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Solvin dengan tingkat kesalahan 15% dan menghasilkan jumlah sampel sebanyak 43 mahasiswa. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada pada pada kategori sangat puas sebesar 8.82% (3 orang), kategori puas 20.59% (5 orang), kategori cukup puas 35.29 % (12 orang), kategori kurang puas 32.35% (11 orang), dan kategori tidak puas 2.94% (1 orang). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Ilmu Keolahragaan 2023 merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY.

Kata kunci : kepuasan, kualitas pelayanan, kolam renang

SURVEY ON THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE STUDENTS OF SPORT SCIENCE TOWARDS THE QUALITY OF SWIMMING POOL SERVICE OF FIKK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Abstract

The objective of this research is to assess the level of satisfaction of sports science students regarding the quality of services provided by the swimming pool facility at FIKK UNY (Faculty of Sport and Health Sciences, Universitas Negeri Yogyakarta). This research is grounded in a theoretical analysis that encompasses five distinct factors: physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, empathy, and certainty.

This research was an exploratory investigation that aimed to provide a detailed and objective analysis of the subject matter. The employed methodology conducting a survey, employing questionnaires as the primary means of data gathering. The research population consisted of 143 Sports Science students from the class of 2023 who had completed basic swimming skills training and utilized the swimming pool facilities at FIKK UNY. The sample size of 43 students in this study was estimated by using the Slovin formula, which accounted for a 15% error rate. The data analysis technique included descriptive analysis utilizing percentages.

The research reveals that the level of students' satisfaction with the quality of FIKK UNY swimming pool services can be categorized as follows: in the very satisfied category (8.82% or for about 3 people), in the satisfied category (20.59% or for about 7 people), in the quite satisfied category (35.29% or for about 12 people), in the less satisfied (32.35% or for about 1 people), and in the dissatisfied category (2.94% or for about 1 person). According to the study's findings, it can be inferred that Sports Science students from class of 2023 are generally content with the level of satisfaction they experience about the swimming pool services provided by FIKK UNY.

Keywords: satisfaction, service quality, swimming pool

SURAT KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlaila

NIM : 20603141010

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Fakultas : Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Judul Skripsi : Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa IKOR

terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri.

Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat-pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Yang menyatakan,



Nurlaila
NIM. 20603141010

LEMBAR PERSETUJUAN

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KEOLAHRAGAAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOLAM RENANG FIKK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**NURLAILA
NIM 20603141010**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal : 09 Juli 2024



Koordinator Program Studi

Dosen Pembimbing

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

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

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KEOLAHRAGAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOLAM RENANG FIKK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

TUGAS AKHIR SKRIPSI

NURLAILA
NIM 20603141010

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal : 24 Juli 2024

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO. (Ketua Tim Penguji)		6/8/24
Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or. (Sekretaris Tim Penguji)		5/8/24
Dr. Sumarjo, M.Kes. (Penguji Utama)		3/8/24

Yogyakarta, Agustus 2023
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Hedi Ardiyanto H., S.Pd., M.Or.
NIP 19770218200801 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, serta petunjuk dan kekuatan dalam menjalani proses menjadi seorang mahasiswa. Karya tulis yang sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Mardiono yang telah memberikan doa dari jauh dan selanjutnya yang terkhusus untuk ibu saya, Ibu Fatimah yang tak henti melangitkan doa untuk penulis, senantiasa memberikan segala dukungan, bantuan, semangat, didikan, serta motivasi kepada penulis selama ini, Terimakasih.
2. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun material, semoga senantiasa diberikan keberkahan.
3. Kepada teman-teman seperjuangan dari Ilmu Keolahragaan Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dan mengingatkan satu sama lain.
4. Kepada pemilik NIM 20230410549, seseorang yang telah kebersamai penulis saat penyusunan karya tulis ini dibuat, Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat.

5. Kepada salah satu sahabat penulis di rumah, NIM 215504673, yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis serta memberikan hiburan untuk penulis dikala sedih.
6. Kepada salah satu teman dekat saya di bangku kuliah dengan NIM 20603144023, yang tak henti-hentinya memberikan semangat untuk terus berjuang dan selalu memberikan dukungan serta arahan ketika penulis sedang membutuhkan bantuan.
7. Kepada teman-teman KKN Sapuangin 2023, khususnya ciwi-ciwi (aya fanclub) Bilee, Yunikk, Ayaa, Faridaa, dan Femmy yang telah memberikan pengalaman dan dukungan, hiburan, serta motivasi. Semoga dilancarkan semuanya yaa!
8. Kepada teman-teman terdekat penulis, yang tidak bisa disebutkan, satu persatu. Terimakasih sudah memberikan dukungan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Keolahragaan 2023 terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY” dengan baik.

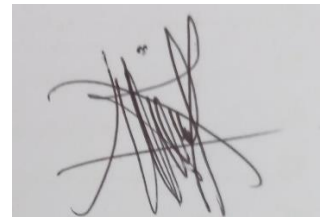
Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, terkhusus Dosen Pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan atas pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or., selaku koorprodi Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO., dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi dan Rektor Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) yang selalu sabar membimbing dan memberikan semangat, dukungan serta arahan dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
4. Dr. Ari Iswanto, M.Or., selaku pimpinan manajemen kolam renang FIKK UNY yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi.
5. Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or., selaku validator uji instrumen yang telah memberikan bantuan dan arahan terkait instrumen penelitian.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta atas ilmu yang telah diberikan.
7. Seluruh responden yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penulis.
8. Teman-teman seperjuangan, Mahasiswa Ilmu Keolahragaan Angkatan 2020.
9. Semua pihak yang telah membantu kelancaran skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang telah diberikan semua pihak dapat menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, 04 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nurlaila', written over a light gray background.

Nurlaila

NIM. 20603141010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
SURAT KEASLIAN KARYA.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II 9	
KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Hakikat Kepuasan	9
2. Mahasiswa	17
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Kolam Renang FIKK UNY	22
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	24
C. Kerangka Pikir.....	25
D. Pertanyaan Peneliti	27
BAB III 29	
METODE PENELITIAN.....	29

A.	Desan Penelitian	29
B.	Populasi dan Sampel Penelitian	29
1.	Populasi.....	29
2.	Sampel	29
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
D.	Tempat dan Waktu Penelitian	31
E.	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
1.	Instrumen	31
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
F.	Uji Validitas dan Realibilitas	35
1.	Uji Validitas	35
2.	Realibilitas	35
G.	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV		38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
A.	Hasil Penelitian.....	38
B.	Pembahasan	48
C.	Keterbatasan Penelitian	50
BAB V		51
KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
A.	Kesimpulan.....	51
B.	Implikasi	51
C.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket	31
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen	33
Tabel 3. Batas Norma Kategori	36
Tabel 4. Deskripsi Statistik Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY	38
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY . .	38
Tabel 6. Distribusi Frekuensi berdasarkan Faktor Bukti Fisik	39
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan Faktor Bukti Fisik.....	40
Tabel 8. Distribusi Frekuensi berdasarkan Faktor Keandalan.....	41
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan Faktor Keandalan.....	42
Tabel 10. Distribusi Frekuensi berdasarkan Faktor Ketanggapan	43
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan Faktor Ketanggapan.....	43
Tabel 12. Distribusi Frekuensi berdasarkan Faktor Empati	44
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan Faktor Empati	44
Tabel 14. Distribusi Frekuensi berdasarkan Faktor Keyakinan	47
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan Faktor Keyakinan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir	27
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	56
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	57
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Uji Instrumen.....	58
Lampiran 4. Surat Pernyataan Validasi Ahli.....	59
Lampiran 5. Surat Pernyataan Validasi Ahli.....	60
Lampiran 6. Hasil Penilaian Instrumen.....	61
Lampiran 7. Angket Penelitian.....	62
Lampiran 8. Hasil Realibilitas.....	65
Lampiran 9. Data Penelitian.....	66
Lampiran 10. Data Statistik.....	72
Lampiran 11. Kuisisioner Penelitian Berupa <i>Google Form</i>	73
Lampiran 12. Dokumentasi.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Olahraga telah menjadi aspek yang tidak terpisahkan dari kehidupan dan pada dasarnya menjadi kebutuhan oleh semua manusia. Olahraga merupakan aktivitas yang sangat penting untuk menjaga kondisi tubuh agar tetap terjaga baik. Hariadi (2021) mendefinisikan olahraga adalah salah satu kegiatan yang dapat membantu seseorang untuk menjaga kesehatan fisik dan mental. Undang-Undang (UU) Nomor 11 tahun 2022 tentang keolahragaan menjelaskan arti olahraga adalah segala jenis gerak yang meliputi jiwa dan raga secara terkoordinasi dan terencana, dengan sepenuh hati untuk menumbuhkembangkan, memberdayakan, dan menciptakan potensi sosial, mendalam, jasmani, dan sosial.

Olahraga terbagi menjadi 3 ruang lingkup, yakni olahraga pendidikan, olahraga masyarakat, dan olahraga prestasi. Lauh (2014) mendefinisikan olahraga pendidikan adalah pendidikan jasmani dan olahraga yang dilaksanakan sebagai bagian dari proses pendidikan jangka panjang yang konsisten untuk meningkatkan pengetahuan, kepribadian, keterampilan, kebugaran jasmai, dan kesehatan. Perguruan tinggi merupakan salah satu jenjang pendidikan formal yang termasuk dalam olahraga pendidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang (UU) Nomor 11 tahun 2022.

Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan (FIKK) merupakan salah satu Fakultas di Universitas Negeri Yogyakarta yang terdiri dari berbagai macam program studi, diantaranya Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO), Pendidikan

Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR), Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar (PJSD), dan Ilmu Keolahragaan (IKOR). Untuk menunjang keberlangsungan olahraga pendidikan di tingkat perguruan tinggi, seperti tempat pembelajaran dan pembinaan olahraga, FIKK UNY memiliki fasilitas olahraga yang lengkap dan cukup memadai. Fasilitas adalah sesuatu yang dibuat atau disediakan untuk membantu memenuhi keinginan penggunanya. Juliana et al., (2021: 3) juga mendefinisikan bahwa fasilitas adalah sarana pendukung untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan.

Fasilitas olahraga yang dimiliki oleh FIKK UNY sampai saat ini terus mengalami pembangunan dan semakin lengkap diantaranya: kolam renang, gedung olahraga (GOR), hall bulutangkis, klinik terapi, stadion atletik dan sepakbola, lapangan bolavoli, lapangan bola basket, lapangan sepaktakraw, lapangan softball, lapangan tenis *indoor* dan *outdoor*, *fitness center*, taman olahraga masyarakat (TOM), dan gedung olahraga senam serta gedung olahraga beladiri. FIKK UNY menjadi salah satu Fakultas Olahraga yang memiliki fasilitas terbaik dan terlengkap se-Indonesia. Selain memiliki fungsi utama sebagai laboratorium pendidikan, fasilitas olahraga yang dimiliki oleh FIKK UNY juga berfungsi sebagai tempat pembinaan olahraga dan pelayanan publik/masyarakat. Fasilitas-fasilitas olahraga tersebut juga merupakan *income generating* bagi lembaga. Berdasarkan studi pendahuluan, kolam renang FIKK UNY merupakan fasilitas olahraga penyumbang *income* terbesar kedua bagi lembaga setelah gedung olahraga (GOR).

Kolam renang FIKK UNY telah berdiri sejak tahun 1993 dan diresmikan pada bulan Juni tahun 1996 oleh Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen

Pendidikan dan Kebudayaan, Prof. Dr. Ir. Bambang Soehendro, M.Sc. DE. Sc. Kolam renang ini dulunya bernama Kolam Renang FPOK IKIP Yogyakarta. Tujuan awal berdirinya kolam renang ini sebagai sarana pembelajaran mata kuliah renang. Kolam renang ini sekarang dikelola oleh manajemen dari Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan.

Kolam renang FIKK UNY memiliki 4 kolam berstandar nasional dengan berbagai ukuran kedalaman, diantaranya: kolam utama dengan kedalaman 1-3 meter, kolam pemula dengan kedalaman 1,2 meter, kolam terjun dengan kedalaman 7 meter, dan kolam balita dengan kedalaman 0,5 meter. Selain memiliki kolam dengan berbagai ukuran kedalaman, kolam renang FIKK UNY juga dilengkapi fasilitas lain, seperti tribun penonton, kantin, toilet dan ruang ganti serta mushola. Fasilitas yang dimiliki tersebut diharapkan dapat memudahkan dan memberikan layanan bagi mahasiswa dalam pembelajaran renang.

Kegiatan pembelajaran di kolam renang dapat berjalan efektif apabila kolam renang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa. Kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting bagi penyedia jasa pelayanan. Kasinem (2020: 333) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini, mahasiswa yang menggunakan layanan kolam renang akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Kenyataannya, banyak keluhan dari mahasiswa yang merasa tidak puas akan layanan kolam renang FIKK UNY.

Ketidakpuasaan mahasiswa terhadap layanan kolam renang FIKK UNY menjadi topik perbincangan mahasiswa terkait kondisi fisik kolam renang yang diduga membutuhkan perbaikan, seperti kualitas lantai kolam renang yang telah menunjukkan kerusakan di beberapa tempat. Selain itu, kurang tanggapnya pelayanan kolam renang FIKK UNY ketika air dalam kolam renang terlihat sudah kotor atau berubah warna tidak dilakukannya pengurasan kolam dengan segera sehingga menjadikan kurang nyamannya dalam mengikuti pembelajaran mata kuliah renang. Beberapa mahasiswa juga mengeluhkan akan kurang ramahnya petugas dalam melayani mahasiswa serta dalam memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa kepuasan utama pelanggan atau mahasiswa ditentukan oleh kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas atau staff kolam renang FIKK UNY, sehingga jaminan kualitas pelayanan kolam renang dijadikan tolak ukur eksistensi sebuah kolam renang di lembaga pendidikan.

Kepuasan pelanggan akan terwujud apabila kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi. Supranto (2006: 224) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berarti bahwa ketika sebuah produk berkinerja sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seorang mahasiswa yang hendak berkunjung ke kolam renang akan mempertimbangkan pelayanan yang didapat ketika di kolam renang, seperti merasakan pelayanan yang ramah serta ketanggapan petugas saat diperlukan. Segala bentuk layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu di tingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain setingkat perguruan tinggi (Siswoyo, dkk., 2007). Mahasiswa Ilmu Keolahragaan merupakan mahasiswa dari salah satu prodi yang ada dalam Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan yang sedang menempuh pendidikan guna memperoleh gelar Sarjana Olahraga. Gelar Sarjana Olahraga diperoleh mahasiswa harus mengikuti kurikulum yang telah ditetapkan oleh UNY terkhusus Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Prodi Ilmu Keolahragaan. Menurut Peraturan Akademik UNY bab 1 Pasal 1 Ayat 9 tahun 2023, kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai capaian pembelajaran, isi, bahan pembelajaran, dan cara penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu.

Kurikulum di Prodi S1 Ilmu Keolahragaan ada mata kuliah wajib yang salah satunya Keterampilan Dasar Renang pada saat semester pertama. Mata kuliah Keterampilan Dasar Renang dengan kode FIK6206 yang merupakan mata kuliah fakultas yang berbobot dua sks praktek dengan durasi waktu perkuliahan 4 jam tiap minggunya dan kolam renang FIKK UNY sebagai tempat kegiatan perkuliahan berlangsung. Pemanfaatan pelayanan yang ada di kolam renang FIKK UNY sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan tujuan pembelajaran mata kuliah Keterampilan Dasar Renang.

Berdasarkan uraian diatas, menarik minat peneliti untuk mengetahui dan membuktikan kepuasan mahasiswa ilmu keolahragaan dalam menggunakan pelayanan kolam renang FIKK UNY dengan sampel mahasiswa ilmu keolahragaan

angkatan 2023 yang merupakan mahasiswa ilmu keolahragaan semester dua pada saat penelitian ini dilaksanakan dan telah menempuh mata kuliah Keterampilan Dasar Renang. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Adanya keluhan dari beberapa mahasiswa terhadap pelayanan kolam renang FIKK UNY.
2. Pelayanan kolam renang FIKK UNY yang perlu ditingkatkan.
3. Belum diketahui tingkat kepuasan mahasiswa program studi ilmu keolahragaan Angkatan 2023 dalam menggunakan jasa pelayanan kolam renang FIKK UNY.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah, keterbatasan waktu, dan tidak menutup kemungkinan munculnya masalah baru, sehingga perlu adanya pembatasan masalah agar pembahasan lebih fokus dengan mempertimbangkan segala keterbatasan peneliti, maka dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan mahasiswa ilmu keolahragaan 2023 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIKK UNY.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini

“Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa ilmu keolahragaan terhadap jasa pelayanan kolam renang FIKK UNY?”

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa ilmu keolahragaan terhadap pelayanan kolam renang FIKK 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 Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian ini dapat menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kolam renang FIKK UNY, sehingga dapat dijadikan masukan sebagai dasar evaluasi untuk kedepannya oleh manajerial pengelolaan kolam renang FIKK UNY.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengalaman, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan kolam renang FIKK UNY.
- b. Bagi Masyarakat, menambah informasi serta memperkenalkan fasilitas yang dimiliki oleh UNY khususnya kolam renang FIKK

sehingga dapat menjadi referensi perguruan tinggi yang akan dituju.

- c. Bagi pihak lain, khususnya mahasiswa Ilmu Keolahragaan konsentrasi Manajemen Olahraga sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan dan sebagai pertimbangan untuk penelitian sejenis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Baik buruknya yang diberikan oleh penyedia jasa layanan dalam hal ini adalah pengelola kolam renang FIKK UNY dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan atau mahasiswa pengguna kolam renang FIKK UNY. Sehingga kita perlu mengetahui definisi kepuasan itu sendiri. Tjiptono (2006: 349) menyatakan kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “Upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai”. Rohaeni & Marwa (2018: 314) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang didapat setelah melakukan perbandingan hasil yang didapat dengan harapannya. Definisi lain juga disampaikan oleh Fitzsimmons (2014: 80-83) yang menyatakan *“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment”* yang diartikan bahwa pelanggan akan merasa senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan. Dari pendapat tersebut dapat diketahui kepuasan merupakan reaksi yang diberikan seseorang setelah membandingkan antara kinerja (performance) dan harapan (expectations).

Baines, et al (2011, hlm 580-581) menyatakan “*Customer satisfaction is defined as “meet the expectation of customer”*” yang diartikan bahwa jika harapan terpenuhi maka kepuasan pelanggan tercapai. Zeintalm dkk., (2006: 110) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah sebagai berikut: “*Satisfaction is the costumer’s evaluation of a product or service in terms wether that product or service has meet costumer’s need and expectations”*”. Yang artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap suatu produk atau jasa apakah produk atau jasa tersebut telah sesuai memenuhi kebutuhan konsumen dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Apabila produk atau jasa yang telah diterima konsumen sesuai harapan atau mencapai tingkat standar kepuasan mereka, maka mereka akan puas. Namun sebaliknya, apabila produk atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka atau tidak memenuhi standar kepuasan mereka, mereka akan kecewa atau tidak puas. Susnita (2020: 75) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa konsumen berdasarkan kinerja yang didapat dibandingkan dengan harapannya. Pendapat tersebut sejalan dengan Kotler dan Keller (2012: 177) yang menyatakan *feeling excited or upset someone who emerged after comparing the performance of the product are consired against the expected performance* dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan yang timbul akibat membandingkan kinerja atau hasil dari suatu produk dengan ekspektasinya, baik positif maupun negatif.

Meninjau dari pendapat yang telah dikemukakan diatas, kepuasan merupakan sebuah reaksi dari seseorang yang berupa persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Apabila hasil kinerja memenuhi harapan konsumen, maka mereka akan puas dan bila kinerja melebihi harapan konsumen, maka mereka akan merasa sangat puas. Begitupun sebaliknya, apabila hasil kinerja tidak memenuhi harapan konsumen, maka mereka akan merasa tidak puas atau kecewa hal ini diperkuat dengan pendapat Apriyani & Sunarti (2017: 3) yang mengatakan konsumen akan merasa tidak puas apabila kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi mereka dan konsumen akan merasa puas apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi mereka. Pendapat tersebut berbanding lurus dengan yang ditegaskan oleh Paul Swarcx dalam buku *“researching customer satisfaction and loyalty: How to Find Out what People Really Think”* yang menyatakan *measuring customer satisfaction cannot be very difficult, after All you are either satisfied with the service you reiceve or you are not. If you get what you want you are satisfied, if you don't you are not* dapat diartikan untuk mengetahui kepuasan konsumen tidak terlalu sulit, apabila konsumen mendapatkan layanan yang sesuai dengan mereka harapkan, konsumen akan merasa puas, begitu pula sebaliknya. Apabila konsumen mendapatkan layanan yang tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sedangkan Richard F Gerson (2002: 3), kepuasan konsumen adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi, ada dua kepuasan pelanggan: (a) Kepuasan Fungsional: kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk

atau jasa yang dimanfaatkan. (b) Kepuasan Psikologikal: kepuasan yang diperoleh dari atribut yang tidak berwujud dari suatu produk atau jasa.

Lovelock dan Wright (2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang yang berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan, dan atau kesenangan setelah membeli sebuah produk atau jasa. Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal penting dalam suatu bisnis. Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen.

Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Pendapat lain dari Tjiptono (2006: 147), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang didapat dengan harapannya. Harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan atau telah diterimanya ketika membeli dan menggunakan produk dan jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah pengalaman atau persepsi konsumsi setelah menggunakan barang atau jasa yang dibeli. Sehingga suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien serta konsumen dapat mengambil tindakan pengembalian barang atau produk dengan menggugat perusahaan tersebut melalui pengacara atau perwakilan badan hukum.

Tjiptono (2006: 151) mengemukakan ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak terpenuhinya harapan konsumen, antara lain:

- 1) Kurangnya komunikasi oleh konsumen tentang produk atau jasa yang diinginkan.
- 2) Kinerja dari karyawan perusahaan jasa yang buruk.
- 3) Miskomunikasi pelayanan jasa oleh pesaing.
- 4) Miskomunikasi rekomendasi mulut ke mulut.
- 5) Adanya kesalahpahaman oleh konsumen tentang jasa pelayanan.

Kotler dalam Ryo Septiyadi (2010: 15), kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan 4 metode, sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan jasa yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) harus memberikan kesempatan sebanyak mungkin kepada pelanggan untuk memberikan kritik, saran, pendapat, hingga keluhan mereka. Media yang dapat digunakan, antara lain kotak suara yang penempatannya diletakkan di tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan media layanan pengaduan, dan lain-lain.

- 2) *Ghost shopping*

Metode ini berjalan dengan memperkerjakan beberapa orang (ghost shoppers) untuk berperan sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing. Berdasarkan pengalaman mereka membeli produk

atau jasa tersebut, mereka menyampaikan tentang kelebihan dan kelemahan perusahaan dan pesaingnya.

3) *Lost customer analysis*

Dalam metode ini, perusahaan dapat menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli barang di perusahaan tersebut atau telah beralih ke perusahaan pesaing, yang diharapkan akan mendapat informasi atau alasan dibalik tindakan mereka dan menerapkan tindakan korektif dan penyempurnaan.

4) Survei kepuasan konsumen

Dalam metode ini, sebagian besar penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei baik melalui surat, telepon, atau wawancara langsung.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa prodi ilmu keolahragaan angkatan tahun 2023 tidak didapatkan begitu saja dan dengan tingkat kepuasan berbeda-beda antar pengguna layanan yang lain. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (dalam Yulairmi dan Putu R, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat syarat pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Suyetty & Gita Kurniawan mengemukakan dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, antara lain:

- 1) Senantiasa memberikan pelayanan yang tulus dan sungguh-sungguh kepada pelanggan.
- 2) Senantiasa memberikan layanan terbaik terhadap kebutuhan pelanggan.
- 3) Fleksibel apabila ada kekurangan pembayaran atau sekali-kali bisa menunda waktu pembayaran (berhutang).
- 4) Menerima dengan baik semua masukan, saran, dan kritik yang diberikan pelanggan.
- 5) Memberikan potongan harga atau hadiah-hadiah pada hari-hari tertentu

Sedangkan Rambat Lupiyoadi (Halim, 2006: 36) menyebutkan terdapat lima faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil mereka dapatkan baik berupa barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mereka atau berkualitas.

2) Pelayanan

Faktor pelayanan akan menjadi sangat penting bsgi penyedia jasa pelayanan dan pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai denga napa yang mereka harapkan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang telah tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4) Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan cenderung akan puas terhadap produk atau pelayanan yang diberikan.

Selain itu, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ialah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang

berkecimpung di dalam layanan tersebut, faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan, dan faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan. Selain itu, faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan pelanggan juga menjadi faktor penting terhadap kepuasan pelanggan.

2. Mahasiswa

Mahasiswa didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sebagai orang yang belajar di Perguruan Tinggi. Adapun dalam Peraturan Pemerintahan RI No. 30 tahun 1990 menjelaskan pengertian mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di perguruan tinggi tertentu. Suwono (1978) mengemukakan pendapatnya mengenai definisi mahasiswa yang merupakan suatu kelompok Masyarakat yang memperoleh statusnya karena ikatan dengan perguruan tinggi.

Mahasiswa ialah calon intelektual atau cendekiawan muda dalam suatu lapisan Masyarakat yang sering kali sarat dengan berbagai predikat. Hartaji (2012) mendefinisikan mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu atau belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi, baik dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institute, ataupun universitas. Pernyataan tersebut selaras dengan yang dikemukakan Siswoyo (2007) yang menyebutkan mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu di tingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dinilai

memiliki tingkat kecerdasan intelektual yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat serta tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa.

Seorang mahasiswa dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini dapat digolongkan pada masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangan memasuki usia pematangan pendirian hidup (Yusuf, 2012).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa ialah seorang peserta didik berusia 18 sampai 25 tahun yang terdaftar dan menjalani pendidikannya di perguruan tinggi, baik di akademik, politeknik, sekolah tinggi, institute, atau universitas.

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Salah satu komponen yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kualitas layanan, karena kualitas layanan yang bagus dapat menarik pelanggan baru dan mencegah kemungkinan pelanggan lama beralih ke perusahaan penyedia jasa lain. Primadi, et al (2022: 323) menyatakan *“Service quality can be realized through fulfilling customer needs and desires as well as the accuracy of delivery to balance customer expectation”* yang dapat diartikan Kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.

Sufiyanti dkk., (2017: 45) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja/manusia, dan tugas, serta lingkungan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan munculnya banyak pesaing, maka akan banyak pilihan yang dapat dipilih oleh konsumen. Hal ini akan menjadi ancaman bagi Perusahaan dan menjadi pilihan sulit untuk mempertahankan konsumen lama, karenanya kualitas pelayanan harus ditingkatkan semaksimal mungkin.

Tjiptono (2016: 59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah standar kesempurnaan yang diperlukan untuk memenuhi permintaan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan bagi sebuah perusahaan.

Sebagian penyedia pelayanan, perlu dilakukannya pendekatan dengan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung dapat dilakukan dengan meninjau secara langsung di lapangan dengan bertanya langsung kepada konsumen tentang kelebihan dan kekurangan apa yang dirasakan oleh konsumen selama menerima jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Cara tidak langsung dapat dilakukan melalui kontak saran yang disediakan oleh perusahaan atau memberikan layanan pengaduan konsumen. Apabila terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen, maka akan terciptanya sebuah kepuasan konsumen. Menurut Rohaeni & Marwa (2018: 313) kualitas pelayanan sangat penting untuk mempertahankan konsumen dalam jangka waktu

yang lama. Dengan pernyataan tersebut kualitas pelayanan yang dilakukan secara konsisten harus dilakukan oleh penyedia jasa yang diharapkan konsumen dapat menggunakan jasa pelayanan dalam jangka waktu lama dan tidak pindah ke penyedia jasa yang lainnya.

Karakteristik kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006: 13) yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas pelayanan menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penilaian kualitas pelayanan yaitu outcome-related, process-related, dan image-related criteria. Sementara Zeithaml yang dikutip Tjiptono (2006: 14) mengidentifikasi kualitas layanan menjadi lima pokok dimensi dalam penilaian yang berkaitan dengan kualitas layanan, yaitu:

- 1) Faktor Keandalan

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Apabila kualitas produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.

- 2) Faktor ketanggapan

Ketanggapan adalah kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera atau responsif. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan,

karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

3) Faktor keyakinan

Keyakinan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan anggota staff layanan atau karyawan untuk menimbulkan keyakinan, kepercayaan, atau jaminan. Sehingga pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

4) Faktor empati

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

5) Faktor berwujud

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

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si penyedia layanan itu sendiri, sebagian besar

masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap kualitas pelayanan, bukan hanya sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi lebih senang menikmati kenyamanan pelanggan (Tasunar, 2006: 44). Demi meraih keunggulan yang berkesinambungan dalam menjaga eksistensinya, penyedia layanan harus menjaga kualitas baik sifat maupun secara penampilan atau kinerja.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau Upaya untuk melayani pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan bagi pelanggan pengguna layanan.

4. Kolam Renang FIKK UNY

Kolam Renang Fakultas Ilmu Keolahragaan Univesitas Negeri Yogyakarta diresmikan pada tanggal 1 Juni 1996 oleh Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Prof. Dr. Ir. Bambang Soehendro, Msc. DE. Sc., dengan nama Kolam Renang FPOK IKIP Yogyakarta. Pada awalnya Kolam Renang FIKK UNY dikelola oleh pihak swasta yang menyewa bangunan kolam, namun pada tahun 2003 pihak Fakultas Ilmu Keolahragaan memutus kontrak dengan pihak swasta dan mulai mengelola sendiri hingga saat ini.

Kolam renang FIKK UNY dikelola oleh manajer Dr. Ari Iswanto, M.Or dan karyawannya yang berjumlah kurang lebih 19 orang yang terdiri dari beberapa bagian, diantaranya petugas loket, portir, petugas menjaga loker, life guard, dan petugas kebersihan. Pengelolaan fasilitas kolam

renang yang dilakukan secara sistematis dan dapat dimanfaatkan oleh segenap civitas akademika dan masyarakat umum. Kolam renang ini cukup memadai sebagai sarana kegiatan penyegaran dan sekaligus mendukung studi. Kolam Renang FIKK UNY memiliki 4 kolam dengan berstandar nasional dan berbagai ukuran serta kedalaman yang diharapkan dapat memudahkan dan memberikan layanan yang baik bagi pengunjung baik mahasiswa, klub renang, dan pengunjung umum, sebagai berikut:

- a. Kolam Utama. Pada kolam utama ini memiliki ukuran panjang 50 meter dan lebar 25 meter dengan kedalaman 1-3 meter serta dilengkapi dengan start block.
- b. Kolam Pemula. Pada kolam pemula memiliki Panjang 25 meter dan kedalaman 1,2 meter.
- c. Kolam Terjun. Pada kolam terjun memiliki kedalaman 7 meter dan dilengkapi dengan papan terjun.
- d. Kolam Balita. Kolam balita memiliki kedalaman 0,5 meter.

Fungsi utama kolam renang FIKK UNY adalah sebagai laboratorium mata kuliah bagi mahasiswa UNY khususnya mahasiswa FIKK. Dengan ini berarti bahwa setiap kegiatan pembelajaran mata kuliah renang mahasiswa FIKK selalu dilakukan di kolam renang FIKK UNY. Kolam renang FIKK UNY memiliki fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat digunakan oleh mahasiswa guna memperlancar kegiatan pembelajaran mata kuliah renang seperti penyewaan peralatan renang (pelampung dan *fin*/kaki katak).

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Argi Suryo Pamungkas pada tahun 2016 yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah”. Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pengelolaan kolam renang Umbul Ponggok. Adapun tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kolam renang Umbul Ponggok. Dalam penelitian ini didapatkan hasil tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok dalam beberapa faktor, yaitu: (1) faktor kwaitas produk masuk kategori memuaskan dengan presentase 76,25%, (2) faktor harga masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, (3) faktor kualitas pelayanan masuk kategori memuaskan dengan 81,25%, (4) faktor emosional masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, (5) faktor kemudahan masuk kategori memuaskan dengan 57,5%.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Jamari pada tahun 2017 yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMA atau SMK DIY dalam Menggunakan Layanan Kolam Renang UNY Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya siswa SMA/SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY. Adapun hasil dari penelitian ini diketahui kepuasan konsumen khusunya siswa SMA/SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY dalam bentuk

diagram lingkaran, pada kategori keandalan sebesar 19,95%, ketanggapan 20,01%, keyakinan 20,29%, empati 19,61%, berwujud 20,14% dan pada kategori baik dengan presentase sebesar 36,36%, pada kategori cukup baik sebesar 29,09%, pada kategori kurang sebesar 27,27%, pada kategori sangat kurang sebesar 5,45%, dan kategori sangat baik sebesar 1,81%.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Juniyanto pada tahun 2013 yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada pada kategori sangat rendah sebesar 4,17% (5 orang), kategori rendah 30,83% (37 orang), kategori sedang 39,17% (47 orang), kategori tinggi 19,17% (23 orang), dan kategori sangat tinggi 6,67% (8 orang).

C. Kerangka Pikir

Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta memiliki berbagai fasilitas yang lengkap dan memadai, salah satunya adalah kolam renang FIKK UNY. Kolam renang FIKK UNY berfungsi sebagai laboratorium mata kuliah renang bagi mahasiswa FIKK UNY. Terkait dengan fungsi tersebut, diharapkan kolam renang FIKK UNY dapat memberikan pelayanan yang baik dalam proses pembelajaran mata kuliah renang guna memperlancar kegiatan pembelajaran di kolam renang. Kualitas

pelayanan dapat dikatakan baik atau memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Begitupun sebaliknya, apabila kualitas yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau mahasiswa, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk atau tidak memuaskan. Kualitas pelayanan yang diterapkan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut akan mengungkapkan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY.

Pemanfaatan fasilitas kolam renang FIKK UNY sangat erat kaitannya dengan kegiatan perkuliahan mahasiswa FIKK UNY, salah satunya adalah mahasiswa program studi Ilmu Keolahragaan Angkatan 2023. Mahasiswa program studi Ilmu Keolahragaan Angkatan 2023 adalah mahasiswa semester dua ketika penelitian ini dilakukan. Mereka telah menempuh mata kuliah Keterampilan Dasar Renang pada tahun pertama mereka mengikuti kegiatan pembelajaran di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan tujuan dapat menemukan suatu fakta tentang seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa program studi Ilmu Keolahragaan terhadap pelayanan kolam renang FIKK UNY.

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir



D. Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian yang dapat diajukan adalah sebagai berikut: “Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa ilmu keolahragaan 2023 dalam aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan keyakinan (*assurance*) terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY?”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang berbentuk deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan tanpa melakukan perbandingan untuk mengetahui nilai variabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan data sampel untuk menganalisis dan mendeskripsikan karakteristik populasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket atau kuisioner. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 151) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi Ilmu Keolahragaan Angkatan 2023 Universitas Negeri Yogyakarta yang berjumlah 143 Mahasiswa.

2. Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan Rumus Solvin dengan nilai derajat kepercayaan 85% dan tingkat kesalahan 15%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (15%)

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= N / 1 + N (e)^2 \\ &= 143 / 1 + 143 (15\%)^2 \\ &= 143 / 1 + 3.2175 \\ &= 33.9 \text{ sampel} \\ &= 34 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapat, maka peneliti akan memberikan angket kepada mahasiswa program studi Ilmu Keolahragaan Angkatan 2023 yang berjumlah 34 mahasiswa.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel ini bertujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, dan memberikan batasan operasional terhadap definisi istilah yang digunakan, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepuasan : reaksi yang diberikan seseorang setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan apa yang diharapkan.
2. Mahasiswa : seseorang yang menggunakan layanan atau pelanggan kolam renang FIKK UNY.

3. Kualitas layanan : bentuk kinerja atau upaya yang dapat dirasakan pelanggan untuk melayani pelanggan.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2024.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen

Menurut Sugiyono (2015: 102) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Sugiyono mengemukakan (2015:142), kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Arikunto (2006: 168), menyatakan bahwa angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala Likert dengan empat pilihan jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju

(TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian angket pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Pernyataan	
	Positif	Negative
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Penyusunan instrumen, menurut Hadi (1991: 9), digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menetapkan indikator-indikator pada masing-masing variabel dalam bentuk kisi-kisi dalam menyusun instrumen.
- Dari kisi-kisi kemudian dijabarkan sebagai butir-butir pertanyaan yang merupakan instrument penelitian.
- Instrumen ini selanjutnya dikonsultasikan kepada ahli atau dosen pembimbing guna memperoleh masukan dari ahli atau dosen pembimbing.
- Mengadakan perbaikan instrument sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen

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

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada mahasiswa program studi Ilmu Keolahragaan Angkatan 2023 yang menjadi sampel dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mencari data mahasiswa program studi Ilmu Keolahragaan Angkatan 2023, dimana Angkatan 2023 ini telah mengikuti mata kuliah keterampilan dasar renang dan tentunya telah menggunakan jasa pelayanan kolam renang FIKK UNY.
- b. Peneliti menentukan jumlah mahasiswa yang menjadi sampel penelitian.
- c. Peneliti menghubungi masing-masing ketua kelas untuk meminta bantuan menyebarkan angket (*Gform*) ke masing-masing kelas.
- d. Peneliti mengirimkan angket (*Gform*) kepada responden.
- e. Selanjutnya peneliti melakukan pengkodean, jika ada data yang masih kurang akan dilakukan pengambilan data tambahan dengan angket yang digunakan.
- f. Setelah itu proses pengolahan data dan analisis data.
- g. Peneliti mengambil kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis data.

F. Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019: 175) validitas merupakan kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi dan konstruk. Azwar (2015: 42) mengatakan validitas isi merupakan validitas yang diestimasi melalui pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional (professional judgment/expert judgment). Butir pernyataan ditentukan atas dasar pertimbangan (judgement) dari pakar dalam hal ini dosen yang menguasai bidang manajemen. Langkah untuk menentukan validitas isi (content validity) yaitu: 1) validitas isi disahkan oleh dosen yang ahli dalam bidang manajemen berdasar pada pertimbangan; 2) analisis validitas isi dilakukan secara kualitatif dengan melihat berbagai coretan, masukan, untuk perbaikan butir instrumen. Instrumen yang digunakan oleh peneliti sudah divalidasi dari dosen ahli (Validator) yaitu bapak Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or.

2. Realibilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel jika memiliki Coefisient Alpha Cronbach $> 60\%$, atau lebih dari 0,60 (Ghozali, 2016: 47). Uji reliabilitas ini menggunakan program SPSS.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang memiliki nilai Realibilitas sebesar lebih dari 0,60 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa angket yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan dalam sebuah penelitian. Nilai reliabilitas dalam instrument penelitian sebesar 0,912 sehingga dapat dikatakan reliabilitas

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, Langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data mencari besarnya frekuensi relatif presentase. Dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2009: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari

f = Frekuensi

N = Jumlah responden

Sedangkan untuk pengkategorian menggunakan 5 acuan batas norma (Anas Sudjono, 2006 : 175), sebagai berikut:

Tabel 3. Batas Norma Kategori

No	Rentang Normal	Kategori
1.	$X > M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Baik
2.	$M + 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 1,5 \text{ SD}$	Baik

3.	$M - 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 0,5 \text{ SD}$	Cukup Baik
4.	$M - 1,5 \text{ SD} < X \leq M - 0,5 \text{ SD}$	Kurang
5.	$X \leq M - 1,5 \text{ SD}$	Sangat Kurang

Keterangan :

M = Mean

X = Nilai

SD = Standar Deviasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 3-11 Juni 2024, pada mahasiswa Ilmu Keolahragaan FIKK UNY Angkatan 2023 yang berjumlah 34 mahasiswa. Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan hasil-hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY. Dari gambaran ini dapat diketahui distribusi frekuensi data penelitian yaitu seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY.

Data untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY, diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 40 butir pernyataan, yang terbagi dalam 5 faktor, yaitu bukti fisik (*tangible*) 8 butir, keandalan(*reliability*) 8 butir, ketanggapan (*responsiveness*) 8 butir, empati (*emphaty*) 8 butir, dan keyakinan (*assurance*) 8 butir. Setelah data penelitian terkumpul, langkah selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase menggunakan bantuan computer program SPP versi 25.0 for windows.

Dari analisis data yang telah terkumpul tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY diperoleh skor terendah (minimum) 100, skor tertinggi (maximum) 147, rerata (mean)

122.68, nilai tengah (median) 121, dan standar deviasi (SD) 10.59. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Deskripsi Statistik Kualitas Pelayanan Kolam renang FIKK UNY

No.	Statistik	Hasil
1.	N	34
2.	<i>Mean</i>	122.56
3.	<i>Median</i>	121
4.	<i>Std. Deviation</i>	11.59
5.	<i>Minimum</i>	97
6.	<i>Maximum</i>	156

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY disajikan dalam table sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 139.95$ (> 140)	Sangat Puas	3	8.82 %
2.	$128.36 < X \leq 139.95$ (129-140)	Puas	7	20.59 %
3.	$116.77 < X \leq 128.36$ (118-128)	Cukup Puas	12	35.29 %
4.	$105.18 < X \leq 116.77$ (105-117)	Kurang Puas	11	32.35 %
5.	$X \leq 105.18$ (≤ 105)	Tidak Puas	1	2.95 %
Jumlah			34	100 %

Berdasarkan tabel di atas, terlihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada pada kategori sangat puas sebesar 8.82% (3 orang), kategori puas 20.59% (7 orang), kategori cukup puas 35.29 % (12 orang), kategori kurang puas 32.35% (11 orang), dan kategori tidak puas 2.95% (1 orang).

Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY diuraikan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor bukti fisik (*tangible*) memperoleh skor terendah (*minimum*) sebesar 20, skor tertinggi (*maximum*) 29, rerata (*mean*) 24.12, nilai tengah (*median*) 24, dan standar deviasi (*SD*) 2.09. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Faktor Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Statistik	Hasil
1.	N	34
2.	<i>Mean</i>	24.12
3.	<i>Median</i>	24
4.	<i>Std. Deviation</i>	2.09
5.	<i>Minimum</i>	20
6.	<i>Maximum</i>	29

Data dikategorikan menjadi lima kategorin berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor bukti fisik (tangible) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan faktor Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 27.26$ (>27)	Sangat Puas	2	5.89 %
2.	$25.17 < X \leq 27.26$ (26-27)	Puas	5	14.71 %
3.	$23.08 < X \leq 26.27$ (24-25)	Cukup Puas	16	47.06 %
4.	$20.99 < X \leq 23.08$ (22-23)	Kurang Puas	10	29.40 %
5.	$X \leq 20.99$ (≤ 21)	Tidak Puas	1	2.94 %
Jumlah			34	100 %

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor bukti fisik (tangible) berada pada kategori sangat puas sebesar 5.89% (2 orang), kategori puas 14.71% (5 orang), kategori cukup puas 47.06% (16 orang), kategori kurang puas 29.40% (10 orang), dan kategori tidak puas 2.94% (1 orang).

2. Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) memperoleh skor terendah (*minimum*) sebesar 22, skor tertinggi (*maximum*) 32, rerata (*mean*) 25.26, nilai tengah (*median*) 24, dan standar deviasi (*DS*) 2.98. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Faktor Keandalan (*Reliability*)

No.	Statistik	Hasil
1.	N	34
2.	<i>Mean</i>	25.26
3.	<i>Median</i>	24
4.	<i>Std. Deviation</i>	2.98
5.	<i>Minimum</i>	22
6.	<i>Maximum</i>	32

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh data hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan faktor Keandalan (*Reability*)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 29.73$ (> 30)	Sangat Puas	3	8.82 %
2.	$26.75 < X \leq 29.73$ (28-30)	Puas	4	11.77 %
3.	$23.77 < X \leq 26.75$ (25-27)	Cukup Puas	11	32.35 %
4.	$20.79 < X \leq 23.77$ (22-24)	Kurang Puas	16	47.06 %
5.	$X \leq 20.79$ (≤ 22)	Tidak Puas	0	0 %
Jumlah			34	100 %

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada pada sangat puas sebesar 8.82% (3 orang), kategori puas 11.77% (4 orang), kategori cukup puas 32.35% (11 orang), kategori kurang puas 47.06% (16 orang), dan kategori tidak puas 0% (0 orang).

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor terendah (minimum) sebesar 18, skor tertinggi (maximum) 32, rerata (mean) 24.21, nilai tengah (median) 24, dan standar deviasi (SD) 2.86. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Faktor Ketanggapan (Responsiveness)

No.	Statistik	Hasil
1.	N	34
2.	<i>Mean</i>	24.21
3.	<i>Median</i>	24
4.	<i>Std. Deviation</i>	2.86
5.	<i>Minimum</i>	18
6.	<i>Maximum</i>	32

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor ketanggapan (responsiveness) dengan rumus kategori yang telah ditentukan analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam renang FIKK UNY berdasarkan Faktor Ketanggapan (Responsiveness)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 28.5$ (> 29)	Sangat Puas	2	5.88 %
2.	$25.64 < X \leq 28.5$ (27-29)	Puas	3	8.82 %
3.	$22.78 < X \leq 25.64$ (24-26)	Cukup Puas	14	41.18 %
4.	$19.92 < X \leq 22.78$	Kurang Puas	13	38.24 %

5.	$X \leq 19.67$	Tidak Puas	2	5.88 %
Jumlah			34	100 %

Berdasarkan tabel di atas, terlihat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada kategori sangat puas sebesar 5.88% (2 orang), kategori puas 8.82% (3 orang), kategori cukup puas 41.18% (14 orang), kategori kurang puas 38.24% (13 orang), kategori tidak puas 5.88% (2 orang).

4. Empati (Emphaty)

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor empati (emphaty) memperoleh skor terendah (minimum) sebesar 19, skor tertinggi (maximum) 29, rerata (mean) 23.91, nilai tengah (median) 24, dan standar deviasi (SD) 2.35. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Faktor Empati (*Emphaty*)

No.	Statistik	Hasil
1.	N	34
2.	<i>Mean</i>	24.79
3.	<i>Median</i>	24
4.	<i>Std. Deviation</i>	3.35
5.	<i>Minimum</i>	16
6.	<i>Maximum</i>	32

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor empati (emphaty) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan Faktor Empati (*Emphaty*)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 29.81$ (> 30)	Sangat Puas	3	8.82 %
2.	$26.47 < X \leq 29.81$ (27-30)	Puas	3	8.82 %
3.	$23.12 < X \leq 26.47$ (24-26)	Cukup Puas	14	41.19%
4.	$19.77 < X \leq 23.12$ (21-23)	Kurang Puas	12	35.29 %
5.	$X \leq 19.77$ (≤ 20)	Tidak Puas	2	5.88 %
Jumlah			34	100 %

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada pada kategori sangat puas sebesar 8.82% (3 orang), kategori puas 8.82% (3 orang), kategori cukup puas 41.19% (14 orang), kategori kurang puas 35.29% (12 orang), dan kategori tidak puas 5.88% (2 orang).

5. Keyakinan (Assurance)

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas mahasiswa kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor keyakinan (assurance) memperoleh skor terendah (minimum) sebesar 19, skor tertinggi (maximum) 29, rerata (mean) 24.26, nilai tengah (median) 24, dan standar deviasi (SD) 2.62. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Faktor Keyakinan (*Assurance*)

No.	Statistik	Hasil
1.	N	34
2.	<i>Mean</i>	24.79
3.	<i>Median</i>	24
4.	<i>Std. Deviation</i>	3.35
5.	<i>Minimum</i>	16
6.	<i>Maximum</i>	32

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendeskripsikan data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan kolam renang FIKK UNY berdasarkan faktor keyakinan (assurance) dengan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Pengkategorian Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY berdasarkan faktor Ketanggapan (*Assurance*)

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	$X > 29.82$ (> 30)	Sangat Puas	3	8.82 %
2.	$26.47 < X \leq 29.82$ (27-30)	Puas	3	8.82 %
3.	$23.12 < X \leq 26.47$ (24-26)	Cukup Puas	14	41.19 %
4.	$19.77 < X \leq 23.12$ (21-23)	Kurang Puas	12	35.29 %
5.	$X \leq 19.77$ (≤ 20)	Tidak Puas	2	5.88 %
Jumlah			34	100 %

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada kategori sangat puas sebesar 8.82% (3 orang), kategori puas 8.82% (3 orang), kategori cukup puas 41.19% (14 orang), kategori kurang puas 35.29% (12 orang), dan kategori tidak puas 5.88% (2 orang).

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada pada kategori “Cukup Puas”. Hal tersebut sesuai dengan Penilaian Acuan Batas Norma pada interval 118-128 dengan jumlah responden 12 mahasiswa dan hasil persentase sebesar 35.29% dari total responden yang berjumlah 34 mahasiswa. Hasil penelitian ini juga dapat dilihat dari setiap hasil yang ada dengan kategori Sangat Puas sebesar 8.82%, hasil Puas 20.59%, hasil Cukup Puas 35.29%, hasil

Kurang Puas sebesar 32.35%, hasil Tidak Puas sebesar 2.94%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY sudah cukup puas yang didukung dengan hasil jawaban responden yang didapat bahwa mayoritas mahasiswa memberi penilaian positif terhadap kualitas layanan kolam renang FIKK UNY. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 122.56, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan kolam renang FIKK UNY berada pada kategori cukup puas. Dengan demikian, pihak manajemen kolam renang dapat mengevaluasi apa saja yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa pada penelitian ini lebih difokuskan terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY. Menurut Rohaeni & Marwa (2018: 314) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang didapat setelah melakukan perbandingan hasil yang didapat dengan harapannya. Selain itu, disampaikan oleh Fitzsimmons (2014: 80-83) yang menyebutkan *“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment”* yang diartikan bahwa pelanggan akan merasa senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan.

Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, manajemen kolam renang FIKK UNY harus jeli dalam mengetahui

kebutuhan dan keinginan konsumen yang mana salah satunya adalah mahasiswa ilmu keolahragaan. Dengan memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY kepada mahasiswa sebagai konsumennya, sehingga konsumen tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun dalam penelitian ini mengalami keterbatasan dalam penelitian dalam penulisan dan penelitian yang dialami peneliti. Penelitian ini memiliki keterbatasan, sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil angket sehingga dimungkinkan ada unsur kurang objektif dalam pengisian angket. Selain itu, dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab dengan sebenarnya.
2. Faktor yang digunakan untuk mengungkap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY masih terbatas, maka perlu dilakukan penelitian lain dengan faktor yang berbeda.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada pada kategori sangat puas sebesar 8.82% (3 orang), kategori puas 20.59% (7 orang), kategori cukup puas 35.29 % (12 orang), kategori kurang puas 32.35% (11 orang), dan kategori tidak puas 2.95% (1 orang). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY berada pada kategori cukup puas.

B. Implikasi

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

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi petugas kolam renang FIKK UNY untuk meningkatkan kualitas faktor pelayanan.
2. Hasil penelitian ini juga berimplikasi pada mahasiswa prodi ilmu keolahragaan FIKK UNY yaitu dengan timbulnya kepercayaan dari mahasiswa untuk memanfaatkan kolam renang FIKK UNY untuk proses pembelajaran renang.

C. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi petugas kolam renang FIKK UNY, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mahasiswa dapat merasa puas.
2. Untuk penelitian selanjutnya, agar melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kolam renang FIKK UNY dengan menggunakan metode lain sehingga mendapatkan hasil yang lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A. (2017). *Survei pada Konsumen The Little a Coffe Shop Sidoarjo*. 51(2), 1–7.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Baines, Paul., Chris Fiil & Kelly (2011). *Marketing*. New York: Oxford University Press
- Buchari, A. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan. (2023). *Kurikulum Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fitzsimmons, James A. (2014). *Service management: operations, strategy, information technology* / James. New York : McGraw Hill. Pp 80-83)
- Gerson, R. F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM.
- Juliana, Tanujaya, T., & Nathaniel. (2021). *ANALISIS PENGARUH PELAYANAN HOTEL DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN* (Vol. 2).
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat khasinem. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*. Salemba Empat.
- Kotler & Keller. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. Person Prentie Hall.
- Lovelock, C. & Wright L, K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks.
- Primadi, Andri., Farida, Jasfar., Kristaung, Robert (2002). Researching Customer Satisfaction and Loyalty: How to Find Out what People Really Think, dalam Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of Air Transport Management*, 57, 80–88.
<https://doi.org/10.36418/dev.v3i4.122>
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-jp*. PT Gramedia Pustaka Tama.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2).
- Siswoyo, D., Sulistyono, T., & Dardiri, A. (2007). *Ilmu Pendidikan*. UNY Press.

- Sufiyanti, E., Sayutu, A. J., & Windaarti, A. O. (2017). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, VIII(1), 1–12.
- Sugiyono. (2015). *Metode Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2006a). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2006b). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Asdi Mahasatya.
- Supranto, J. (2006c). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Asdi Mahasatya.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84.
- Szwarc, P. (2005). Researching Customer Satisfaction and Loyalty: How to Find Out what People Really Think, dalam Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of Air Transport Management*, 57, 80–88.
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.07.008>
- Tingkat Pelaksanaan Pemerintah Daerah di Tinjau Dari Segi Program dan Fasilitas Olahraga di Kecamatan Wongsorejo Riski Hariadi, A., Septa Martaviano, B. T., Setiawan, W., Studi Pendidikan Jasmani Dan Rekreasi, P., Olahraga Dan Kesehatan, F., Kunci, K., Daerah, P., & dan Fasilitas Olahraga, P. (2021a). *SPRINTER: Jurnal Ilmu Olahraga Info Artikel* (Vol. 2).
<http://jurnal.icjambi.id/index.php/sprinter/index>
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. 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), 264–265.
- UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (n.d.).
- UU Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan. (n.d.).
- Yulairmi, & Putu, R. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Kesatu). Bumi Aksara.
- Zeithaml, V., Bitner, & Gremler. (2006). *Service Marketing-Integrating Customer Focus Accross the Firm Forth Edition*. McGraw Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
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 : B/1116/UN34.16/PT.01.04/2024

3 Juli 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . Pengelola Kolam Renang FIKK UNY
Jl. Colombo, Kuningan, Yogyakarta

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

Nama	: Nurlaila
NIM	: 20603141010
Program Studi	: Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan	: Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	: Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa IKOR 2023 terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY
Waktu Penelitian	: 27 Mei - 11 Juli 2024

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.



Tembusan :

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

1. Kepala Layanan Administrasi Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan; NIP 19770218 200801 1 002
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian



KOLAM RENANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
Jl. Kuningan No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kecamatan Depok,
Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

SURAT KETERANGAN

Nomor: 001/KR.FIKK/UNY/2024

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Ari Iswanto, M.Or.
NIP : 198401272019031003
Pangkat/Gol. : Penata III/c
Jabatan : Manajer kolam renang FIKK UNY

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Nurlaila
NIM : 20603141010
Program Studi : Ilmu Keolahragaan – S1
Judul Tugas Akhir : “Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa IKOR 2023 Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK UNY”.




Nama tersebut di atas benar-benar telah melakukan penelitian pada tanggal 27 Mei – 11 Juli 2024.
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.




Yogyakarta, 3 Juli 2024
Manajer Kolam renang FIKK UNY

Ari Iswanto, M.Or.
NIP. 198401272019031003


Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Uji Instrumen

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN	https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-uji-instrumen
 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN <small>Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281 Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092 Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id</small>	
<hr/>	
Nomor : B/502/UN34.16/LT/2024	28 Mei 2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal	
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian	
 Yth. Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or. Jl. Colombo Yogyakarta, No. 1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, DIY (55281)	
 Kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa kami berikut ini:	
Nama :	Nurlaila
NIM :	20603141010
Program Studi :	Ilmu Keolahragaan - SI
Judul Tugas Akhir :	Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Keolahragaan 2023 terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK Universitas Negeri Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen :	29 Mei - 7 Juni 2024
 bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan izin dan bantuan seperlunya. Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.	
 Dekan,  Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or. NIP. 19830626 200812 1 002	
Tembusan : 1. Kepala Layanan Administrasi; 2. Mahasiswa yang bersangkutan.	
1 dari 1	28/05/2024, 14.55

Lampiran 4. Surat Pernyataan Validasi Ahli

SURAT PERNYATAAN VALIDASI	
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR	
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :	
Nama	: Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or.
NIP	: 199107272023211026
Jurusan	: Ilmu Keolahragaan
Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa :	
Nama	: Nurlaila
NIM	: 20603141010
Program Studi	: Ilmu Keolahragaan
Judul	: Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Keolahragaan terhadap Pelayanan Kolam Renang FIKK Universitas Negeri Yogyakarta
Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :	
<input type="checkbox"/>	Layak digunakan untuk penelitian
<input checked="" type="checkbox"/>	Layak digunakan dengan perbaikan
<input type="checkbox"/>	Tidak Layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan
Dengan catatan dan saran atau perbaikan sebagaimana terlampir.	
Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.	
Yogyakarta, Mei 2024	
Validator,	
	
Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or. NIP. 199107272023211026	
Catatan	
<input type="checkbox"/>	Beri tanda ✓

Lampiran 5. Surat Pernyataan Validasi Ahli

SURAT PERNYATAAN VALIDASI	
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR	
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :	
Nama	: Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or.
NIP	: 199107272023211026
Jurusan	: Ilmu Keolahragaan
Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa :	
Nama	: Nurlaila
NIM	: 20603141010
Program Studi	: Ilmu Keolahragaan
Judul	: Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Keolahragaan terhadap Pelayanan Kolam Renang FIKK Universitas Negeri Yogyakarta
Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :	
<input type="checkbox"/>	Layak digunakan untuk penelitian
<input checked="" type="checkbox"/>	Layak digunakan dengan perbaikan
<input type="checkbox"/>	Tidak Layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan
Dengan catatan dan saran atau perbaikan sebagaimana terlampir.	
Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.	
Yogyakarta, Mei 2024	
Validator,	
	
Dr. Duwi Kurnianto Pambudi, S.Or., M.Or. NIP. 199107272023211026	
Catatan	
<input type="checkbox"/>	Beri tanda ✓

Lampiran 6. Hasil Penilaian Instrumen

Nama Mahasiswa : Nurlaila
NIM : 20603141010
Judul : Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Keolahragaan
terhadap Pelayanan Kolam Renang FIKK Universitas Negeri
Yogyakarta

No.	Variabel	Saran /Tanggapan
Komentar Umum/Lain-lain: <i>Sesuai dengan saran</i>		

Yogyakarta, Mei 2024

Validator,



Dr. Duwi Kurniarto Pambudi, S.Or., M.Or.
NIP. 199107272023211026

Lampiran 7. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KEOLAHRAHAAN TERHADAP PELAYANAN KOLAM RENANG FIKK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Identitas Responden

Nama :
Kelas :
Jenis Kelamin :

Petunjuk

Jawablah pertanyaan angket dibawah ini yang dirasa benar sesuai dengan keadaan sebenarnya dengan cara memberi tanda ceklist (√).

Keterangan : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Contoh :


No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya datang ke kolam renang FIKK UNY atas kemauan sendiri		√		

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Bukti Fisik (tangible)				
1	Kolam renang FIKK UNY memiliki tempat penitipan barang yang aman dan nyaman				
2	Adanya kantin/kafetaria yang nyaman				
3	Adanya tempat parkir yang luas dan aman				
4	Terdapat kolam renang yang bervariasi sesuai dengan tingkat kemampuan perenang				
5	Keadaan kebersihan ruang bilas kurang bersih				
6	Adanya tempat ibadah yang memadai				
7	Adanya bak sampah di setiap sudut kolam renang				
8	Lampu penerangan saat malam hari cukup terjangkau				
	Keandalan (reliability)				

9	Petugas berjaga di tempat tugas masing-masing				
10	Petugas penyelamat siap siaga di tempat yang disediakan				
11	Petugas tidak membedakan pelayanan antara pengunjung satu dengan yang lainnya				
12	Petugas memberikan pelayanan yang tepat kepada pengunjung				
13	Petugas memberikan informasi yang jelas terhadap pengunjung				
14	Petugas menegur pengunjung yang tidak menaati peraturan				
15	Petugas kurang terampil dalam melayani pengunjung				
16	Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua staff/karyawan				
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)				
17	Pengelola rutin membersihkan kolam renang dari kotoran				
18	Pengelola rutin memperbaiki kualitas air				
19	Petugas cepat dalam melayani pengunjung				
20	Pengelola tanggap terhadap saran dan kritik pengunjung				
21	Pengelola menanggapi kesulitan dari pengunjung				
22	Petugas pengawas kolam renang kurang cepat dalam merespon setiap terjadi kesulitan di kolam renang				
23	Pada saat pemesanan atau sewa alat dilayani dengan baik				
24	Pengelola merespon masukan dari setiap pengunjung				
	Empati (<i>emphaty</i>)				
25	Kemudahan dalam menyewa perlengkapan renang				
26	Harga minuman dan makanan di area kolam terjangkau				
27	Biaya penyewaan perlengkapan renang terjangkau				
28	Petugas sabar terhadap keluhan pengunjung				

29	Petugas loket tidak ramah dalam melayani pengunjung				
30	Petugas mempunyai penampilan menarik				
31	Teguran terhadap pengunjung dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar ketertiban atau berbuat gaduh				
32	Dalam berkomunikasi petugas ramah				
	Keyakinan / assurance				
33	Petugas kolam renang FIKK UNY memiliki pengetahuan yang memadai tentang berenang				
34	Petugas terampil dalam melayani kebutuhan pengunjung				
35	Papan informasi tidak terlihat				
36	Manajemen kolam renang membiayai biaya pengobatan/perawatan di rumah sakit akibat kecelakaan di kolam renang				
37	Kualitas air terjamin dari penyakit (tidak kotor)				
38	Keamanan barang bawaan terjamin di kolam renang				
39	Keamanan kendaraan di tempat parkir terjamin				
40	Kenyamanan menggunakan fasilitas kolam renang				

Lampiran 8. Hasil Realibilitas

 **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	40

Lampiran 9. Data Penelitian

Tangible				Reliability				Responsiveness				Empathy				Assurance				Total
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	0
.	
1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	
																				1
																				2
3	4	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	9
																				1
																				1
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5
																				1
																				4
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	0
																				1
																				1
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	6

Lampiran 10. Data Statistik

Statistics		
Kualitaslayanan		
N	Valid	34
	Missing	0
Mean		122.5588
Median		121.0000
Std. Deviation		11.59465
Minimum		97.00
Maximum		156.00

Statistics		
Tangible		
N	Valid	34
	Missing	0
Mean		24.1176
Median		24.0000
Std. Deviation		2.08552
Minimum		20.00
Maximum		29.00

Statistics		
Reliability		
N	Valid	34
	Missing	0
Mean		25.2647
Median		24.0000
Std. Deviation		2.97778
Minimum		22.00
Maximum		32.00

Statistics		
Responsiveness		
N	Valid	34
	Missing	0
Mean		24.2059
Median		24.0000
Std. Deviation		2.85805
Minimum		18.00
Maximum		32.00

Statistics		
Emphaty		
N	Valid	34
	Missing	0
Mean		24.7941
Median		24.0000
Std. Deviation		3.34645
Minimum		16.00
Maximum		32.00

Statistics		
Assurance		
N	Valid	34
	Missing	0
Mean		24.7941
Median		24.0000
Std. Deviation		3.34645
Minimum		16.00
Maximum		32.00

Lampiran 11. Kuisisioner Penelitian Berupa *Google Form*

Jawaban tidak dapat diedit

ANGKET PENELITIAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KEOLAHRAGAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOLAM RENANG FIKK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Perkenalkan saya Nurlaila, mahasiswa dari Prodi Ilmu Keolahragaan angkatan 2020. Saya bermaksud meminta bantuan teman-teman mahasiswa Ilmu Keolahragaan angkatan 2023 untuk kesediannya menjadi responden penelitian saya yang berjudul "Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Keolahragaan terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIKK Universitas Negeri Yogyakarta". Terimakasih.

Petunjuk pengisian :

1. Bacalah baik-baik setiap butir pernyataan.
2. Pilihlah alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pengetahuan anda.
3. Klik alternatif jawaban yang dipilih.

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

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

alanategar.2023@student.uny.ac.id

Nama *

Alana Tegar

Kelas *

1. A
2. B
3. C

Jenis Kelamin *

☒ Laki-laki
☐ Perempuan

1. Kolam renang FIKK UNY memiliki tempat penitipan barang yang aman dan nyaman. *

☐ Sangat Setuju
☒ Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Sangat Tidak Setuju

2. Adanya kantin/kafetaria yang nyaman. *

<p>2. Adanya kantin/kafetaria yang nyaman. *</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>5. Keadaan kebersihan ruang bilas kurang bersih. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>3. Adanya tempat parkir yang luas dan aman. *</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>6. Adanya tempat ibadah yang memadai. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>4. Terdapat kolam renang yang bervariasi sesuai dengan tingkat kemampuan perenang. *</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>7. Adanya bak sampah di setiap sudut kolam renang. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>

<p>8. Lampu penerangan saat malam hari cukup terjangkau. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>11. Petugas tidak membedakan pelayanan antara pengunjung satu dengan yang lainnya. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>9. Petugas berjaga di tempat tugas masing-masing. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>12. Petugas memberikan pelayanan yang tepat kepada pengunjung. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>10. Petugas penyelamat siap siaga di tempat yang disediakan. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>13. Petugas memberikan informasi yang jelas terhadap pengunjung. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>

<p>14. Petugas menegur pengunjung yang tidak menaati peraturan. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>17. Pengelola rutin membersihkan kolam renang dari kotoran. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>15. Petugas kurang terampil dalam melayani pengunjung. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>18. Pengelola rutin memperbaiki kualitas air. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>16. Kedisiplinan yang dimiliki oleh semua staff/karyawan. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>19. Petugas cepat dalam melayani pengunjung. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>

<p>20. Pengelola tanggap terhadap saran dan kritik pengunjung. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>23. Pada saat pemesanan atau sewa alat dilayani dengan baik. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>21. Pengelola menanggapi kesulitan dari pengunjung. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>24. Pengelola merespon masukan dari setiap pengunjung. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>22. Petugas pengawas kolam renang kurang cepat dalam merespon setiap terjadi kesulitan di kolam renang. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>25. Kemudahan dalam menyewa perlengkapan renang. *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p><input checked="" type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>

<p>26. Harga minuman dan makanan di area kolam terjangkau. *</p> <p> <input type="radio"/> Sangat Setuju <input checked="" type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju </p>	<p>29. Petugas loket tidak ramah dalam melayani pengunjung. *</p> <p> <input type="radio"/> Sangat Setuju <input type="radio"/> Setuju <input checked="" type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju </p>
<p>27. Biaya penyewaan perlengkapan renang terjangkau. *</p> <p> <input type="radio"/> Sangat Setuju <input checked="" type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju </p>	<p>30. Petugas mempunyai penampilan menarik. *</p> <p> <input type="radio"/> Sangat Setuju <input checked="" type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju </p>
<p>28. Petugas sabar terhadap keluhan pengunjung. *</p> <p> <input type="radio"/> Sangat Setuju <input checked="" type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju </p>	<p>31. Teguran terhadap pengunjung dilakukan dengan sopan bila ada yang melanggar ketertiban atau berbuat gaduh. *</p> <p> <input type="radio"/> Sangat Setuju <input checked="" type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju </p>

32. Dalam berkomunikasi petugas ramah. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☐ Setuju
- ☒ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

33. Petugas kolam renang FIKK UNY memiliki pengetahuan yang memadai tentang berenang. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☒ Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

34. Petugas terampil dalam melayani kebutuhan pengunjung. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☒ Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

35. Papan informasi tidak terlihat. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☐ Setuju
- ☒ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

36. Manajemen kolam renang membiayai biaya pengobatan/perawatan di rumah sakit akibat kecelakaan di kolam renang. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☒ Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

37. Kualitas air terjamin dari penyakit (tidak kotor). *

- ☐ Sangat Setuju
- ☒ Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

38. Keamanan barang bawaan terjamin di kolam renang. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☒ Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

39. Keamanan kendaraan di tempat parkir terjamin. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☒ Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

40. Kenyamanan menggunakan fasilitas kolam renang. *

- ☐ Sangat Setuju
- ☒ Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

08/06/24, 18.17 dikirimkan

Lampiran 12. Dokumentasi



