

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
DI *CLUB HOUSE* CASA GRANDE**

SKRIPSI

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



Oleh:
Muhammad Nurdiansyah
NIM 07603141028

PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
OKTOBER 2012

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di *Club House Casa Grande*” yang disusun oleh Muhammad Nurdiansyah, NIM 07603141028 ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 8 Oktober 2012

Pembimbing,



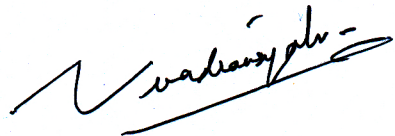
Yustinus Sukarmin, M.S.
NIP 19550716198403 1 003

SURAT PERNYATAAN

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

Yogyakarta, 7 Oktober 2012

Yang menyatakan,


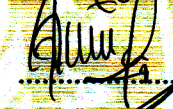




Muhammad Nurdiansyah
NIM 07603141028

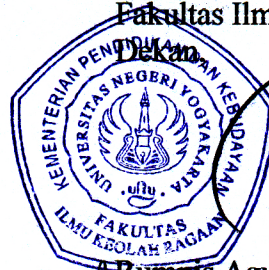
PENGESAHAN

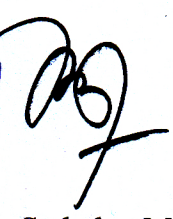
Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di *Club House Casa Grande*” yang disusun oleh Muhammad Nurdiansyah, NIM 07603141028 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Oktober 2012 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Yustinus Sukarmin, M.S NIP 19550716 198403 1 003	Ketua Penguji		27/10 '12
Eka Novita Indra, M.Kes NIP 19821112 200501 2 001	Sekretaris Penguji		28/10 '12
Suryanto, M.Kes NIP 19580605 198901 1 001	Penguji I		23/10 '12
Eka Swasta B, M.S NIP 19601219 198702 2 002	Penguji II		24/10 '12

Yogyakarta, Oktober 2012
Fakultas Ilmu Keolahragaan




Rumpis Agus Sudarko, M.S
NIP 19600824 198601 1 001

MOTTO & PERSEMBAHAN

A. MOTTO

Barang siapa memberi pertolongan dengan pertolongan yang baik, niscaya dia akan memperoleh bagian (pahala)-nya. Dan barang siapa memberi pertolongan dengan pertolongan yang buruk niscaya dia akan memikul bagian dari (dosa)-nya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu (QS. An-Nisa', 85).

Jangan cuma berusaha menjadi manusia yang sukses, tetapi menjadi manusia yang berarti (Albert Einstein).

B. PERSEMBAHAN

Segala luapan syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, atas terselesaikannya skripsi ini. Karya ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Kusmaryono dan Ibu Siti Rusmiati. Terima kasih untuk dukungan dan segala kasih yang telah Bapak dan Ibu berikan.

Terima kasih kepada: Endah Widuri, Robi Nugroho, Nino Hertoga, dan Annalisa Prastica Megawati yang telah memberi berwarna di hari-hari peneliti selama ini, terima kasih buat semangat dan dukungannya. Teman-teman Ikora '07 yang tidak bisa disebutkan satu per satu tanpa kalian peneliti bukan siapa-siapa.

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI *CLUB HOUSE* CASA GRANDE

Oleh:
Muhammad Nurdiansyah
07603141028

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya inkonsistensi kedatangan *member* yang dimungkinkan karena adanya ketidakpuasan *member* pada pelayanan *Club House* Casa Grande. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan *Club House* Casa Grande.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei menggunakan angket sebagai instrumen penelitian. Validitas instrumen dalam penelitian ini adalah 0,864 dan reliabilitas sebesar 0,944. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen di *Club House* Casa Grande yang berjumlah sebanyak 100 orang. Untuk menganalisis data digunakan statistik deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di *Club House* Casa Grande, pada kategori sangat puas dengan persentase 40 %, pada kategori puas dengan persentase 59 %, pada kategori tidak puas dengan persentase 1 %, dan pada kategori sangat tidak puas dengan persentase 0 %. Hasil tersebut dapat diartikan pelayanan di *Club House* Casa Grande secara keseluruhan adalah memuaskan dan faktor yang perlu ditingkatkan yaitu: *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Kata kunci: tingkat kepuasan, konsumen, *Club House* Casa Grande.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil' alamin, puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di *Club House Casa Grande*” dengan lancar.

Keberhasilan penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya kerja sama dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu bersamaan dengan penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dekan FIK Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mengarahkan selama kuliah.
3. Ketua Program Studi Ilmu Keolahragaan FIK Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan selama kuliah.
4. Bapak Yustinus Sukarmin, M.S., dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberikan pengarahan, masukan-masukan yang sangat membangun.
5. Semua dosen dan staf Program Studi Ilmu Keolahragaan FIK Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama kuliah dan penelitian berlangsung.
6. *Manager Club House Casa Grande* yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

7. *Member Club House Casa Grande* yang telah berpartisipasi selama pelaksanaan penelitian.
8. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Prodi Ikora'07 yang telah mengisi hari-hari indah pada masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan mendukung dalam penelitian ini baik bantuan moril maupun materiil. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang melimpah.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran peneliti harapkan untuk perbaikan pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Oktober 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	6
A. Deskripsi Teori dan Penelitian yang Relevan	6
1. Konsumen	6
2. Jasa.....	7
3. Harapan Pelanggan	10
4. Kepuasan Konsumen	13
5. Kualitas Pelayanan.....	17
6. Mempertahankan Konsumen.	21
7. Pelayanan <i>Club House Casa Grande</i>	21
B. Kerangka Berpikir	27
BAB III. METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian	29
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan	43
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan.....	48

B. Implikasi.....	48
C. Keterbatasan Penelitian	48
D. Saran-saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Alat-Alat <i>Fitness (Gym Machine)</i> dan <i>Free Weight</i> di <i>Club House Casa Grande</i>	25
Tabel 2. Kisi-Kisi Angket	32
Tabel 3. Skor Penilaian Jawaban	34
Tabel 4. Deskripsi Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di <i>Club House Casa Grande</i>	36
Tabel 5. Deskripsi Faktor <i>Tangibles</i>	37
Tabel 6. Deskripsi Faktor <i>Reliability</i>	39
Tabel 7. Deskripsi Faktor <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 8. Deskripsi Faktor <i>Assurance</i>	41
Tabel 9. Deskripsi Faktor <i>Empathy</i>	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di <i>Club House Casa Grande</i>	36
Gambar 2. Diagram Faktor <i>Tangibles</i>	38
Gambar 3. Diagram Faktor <i>Reliability</i>	39
Gambar 4. Diagram Faktor <i>Responsiveness</i>	40
Gambar 5. Diagram Faktor <i>Assurance</i>	41
Gambar 6. Diagram Faktor <i>Empathy</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	53
Lampiran 2. Angket Uji Coba.....	55
Lampiran 3. Data Uji Coba	59
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
Lampiran 5. Angket Penelitian	63
Lampiran 6. Data Penelitian.....	67
Lampiran 7. Statistik Deskriptif.....	91
Lampiran 8. Dokumentasi Fasilitas di <i>Club House</i> Casa Grande.....	98