

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN GOR AMONGROGO YOGYAKARTA

THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS AMONGROGO SPORT CENTER BUILDING SERVICE

Oleh: Nur Rahman

FIK UNY

n.rahman_1609@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta yang terdiri dari faktor *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (*empati*). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya berupa angket. Populasi yang digunakan yaitu semua pengguna jasa GOR Amongrogo yang menggunakan GOR tersebut yang berjumlah 30 responden. Dalam penelitian ini sampel yang diambil dengan metode *Nonprobability Sampling* menggunakan *Accidental sampling*. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* dengan hasil dari 30 butir dinyatakan valid dengan nilai korelasi $\geq r$ tabel 0.3061 atau probabilitas output SPSS $\leq 0,05$. Uji Reliabilitas Instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan memperoleh koefisien reliabilitas antara 0.80-1.00. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta sebagian besar menyatakan dalam kategori “Sedang” yaitu sebesar 43%.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, GOR Amongrogo

Abstract

This study is aims to determine the level of customer satisfaction towards sports center building of Amongrogo Yogyakarta consisting by the factors of *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *emphaty*. This study is a descriptive communicative research by using survey method and questionnaire for data collecting techniques. The population used is whole Amongrogo sport center building service users which amounted to 30 persons respondents. In this researchs, samples are taken by *nonprobability sampling* method and will be performed using *accidental sampling*. The validity test of the instrument using the *product moment correlation* with the results of 30 items declared valid with the corelation value $> r$ table 0.3061 or SPSS output probability $< 0,05$. The reliability instrument test is using *Alpha Cronbach* formula and obtain reliability coeficient between 0.80-1.00. The data analysis using descriptive analysis as outlined in percentages. Based on the result of the research, it can be concluded that the level of customer satisfaction towards Amongrogo sport center building services mostly expressed in the medium category, it namely 43%.

Key words: Satisfaction, Services, Amongrogo Sport Center Building

PENDAHULUAN

Kesadaran masyarakat akan pentingnya berolahraga di masa sekarang ini membuat masyarakat sangat mempedulikan kesehatan masing-masing. Hal tersebut memacu tumbuh dan berkembangnya sarana olahraga yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai.

Berkembangnya usaha jasa olahraga menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat, sehingga para pengusaha perlu melakukan strategi-strategi untuk memperoleh dan mempertahankan para konsumen agar perusahaannya dapat tetap diminati. Perusahaan jasa idealnya akan maju apabila kepuasan konsumen dapat terwujud dengan maksimal. Bisnis tidak akan berjalan dengan semestinya apabila kepuasan konsumen tidak terpenuhi.

Menurut Husein Umar (2000: 53) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Keberhasilan proses operasi perusahaan ini ditentukan oleh berbagai faktor, diantaranya: Faktor karyawan, sistem manajerial, teknologi dan perencanaan yang baik.

Apabila perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik, maka akan menjadi nilai tambah dan sangat memungkinkan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi setiap konsumen untuk melakukan pembelian atas produk yang ditawarkan perusahaan. Perusahaan jasa yang teliti terhadap situasi yang ada akan membuat gebrakan baru untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya dengan pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai.

Hal ini coba diterapkan oleh sebuah tempat pelayanan jasa dibidang olahraga yaitu Gedung Olahraga Amongrogo. GOR Amongrogo merupakan Gedung Olahraga yang digunakan untuk aktivitas keolahragaan yang meliputi bola voli, basket, bulu tangkis, futsal, dan lain sebagainya. GOR Amongrogo di Yogyakarta memiliki daya tarik tersendiri. Khususnya bagi warga Yogyakarta dan

umumnya bagi masyarakat diluar kota Yogyakarta. Fasilitasnya juga memiliki kualitas yang cukup memadai sehingga pengunjungpun kadang ramai berdatangan.

GOR Amongrogo merupakan tempat untuk pengembangan ketrampilan dalam bidang olahraga. Selain itu juga dapat digunakan sebagai penyaluran hobi bagi setiap individu yang gemar dengan kegiatan berolahraga. Namun demikian, menurut penulis belum diketahui tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa GOR. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian tentang "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta".

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei, tahun 2016 di Gedung Olahraga Amongrogo Yogyakarta

Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna (konsumen) fasilitas-fasilitas di Gedung Olahraga Amongrogo Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden pengguna jasa GOR Amongrogo Yogyakarta.

Prosedur

Pada penelitian ini menggunakan metode non random sampling dengan teknik sampling kebetulaan (*Accidental sampling*)

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini berupa deskriptif kuantitatif dengan menggunakan angket sebagai instrument penelitian. Langkah pengumpulan data dengan : (1) peneliti membagikan angket, (2) responden memilih jawaban yang telah tersedia

dalam angket, (3) responden mengumpulkan kembali kepada peneliti

Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah terkumpul, Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut : (1) Memberikan skor tiap responden pada tiap-tiap butir, (2) Menjumlahkan skor setiap responden pada tiap-tiap butir, (3) Menentukan kriteria sebagai patokan penelitian, dan (4) mencari besarnya persentase.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta. sebagai berikut:

Table 1. Distribusi Frekuensi Berapa Besar Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta.

Kelas interval	Kategori	Frekuensi	Frekuensi relatif
≥ 112	Baik Sekali	2	7%
$109 \leq X < 112$	Baik	7	23%
$106 \leq X < 109$	Sedang	13	43%
$103 \leq X < 106$	Kurang Baik	8	27%
< 103	Sangat Kurang Baik	0	0%
Jumlah		30	100%

Pembahasan

Dari Tabel 1. di atas, dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan berapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta terdapat 2 orang (7%) dalam kategori baik sekali, 7 orang (23%) dalam kategori baik, 13 orang (43%) dalam kategori sedang, 8 orang (27%)

dalam kategori kurang, sedangkan untuk kategori kurang sekali tidak ada responden. Frekuensi terbanyak pada kategori sedang, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta adalah sedang.

Dari keterangan di atas, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



Gambar 1. Histogram tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta berkategori sedang.

Saran

Bagi peneliti yang akan datang hendaknya mengadakan penelitian lanjut jika nantinya hasil dari tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta masih dirasa kurang.

Daftar Pustaka

- Husain Umar. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Basu Swasta dan Hani Handoko. (2012). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Universitas Gajah Mada: Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Gary, Armstrong. (1997). *Dasar – Dasar Pemasaran*. (Sihombing, Damas. Terjemahan) Jakarta: Erlangga. Buku asli diterbitkan tahun 1996.