

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOLAM RENANG UMBUL PONGGOK KABUPATEN KLATEN JAWA TENGAH

THE LEVEL OF CUSTOMERS SATISFACTION IN UMBUL PONGGOK POOL KLATEN REGENCY CENTRAL JAVA

Oleh: Argi Suryo Pamungkas, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta, argsuryo@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan pengunjung kolam renang Umbul Ponggok. Perbaikan fasilitas seperti perluasan lahan parkir, menambah jumlah kamar mandi dan kebersihan air menjadi pendorong kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah. Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survey dengan pengambilan data menggunakan angket. Populasi penelitian ini adalah pengunjung kolam renang Umbul Ponggok, sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan 80 responden yang diambil dengan metode *Insidental sampling*. Hasil uji coba instrumen dari 38 butir pernyataan, gugur 9 butir pernyataan dan diperoleh 29 butir pernyataan valid dan reliabilitasnya sebesar 0,911 yang dihitung dengan program *SPSS versi 16*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase. Hasil dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah yaitu (1) faktor kualitas produk masuk kategori memuaskan dengan persentase 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%, dan (5) faktor kemudahan masuk kategori memuaskan dengan 57,5%.

Kata kunci : *tingkat kepuasan pelanggan, Umbul Ponggok*

Abstract

Customers satisfaction is an important thing to increase the number of visitor in *Umbul Ponggok* swimming pool. Facility improvement such as, widening parking area, adding bath room, and water sanitation are needed to get visitor satisfaction. This research aims to measure the level of customers satisfaction in *Umbul Ponggok* swimming pool, Klaten regency, Central Java. This research employs descriptive quantitative method by using questionnaire. The population of this research is the customers of *Umbul Ponggok* swimming pool, meanwhile the researcher takes 80 respondents, which is chosen with incidental sampling method. From 38 questions, there are 9 questions which is not valid, meanwhile the rest, 29 question is valid, the reability of the question is 0,911 counted by *SPSS 16* program, technique of data analysis applies descriptive percentage analysis. The result of the research show that the level of customers satisfaction in *Umbul Ponggok*, Klaten regency, Central Java, as follows (1) product quality factor is satisfying with the percentage 76,25% (2) price factor is categorized into satisfying with the percentage 52,5% (3) service quality factor is satisfying with the percentage 81,25% (4) emotional factor is also categorized into satisfying with percentage 52,5% (5) the access to the location factor is satisfying with percentage 57,5%

Keywords: *level of customer satisfaction, Umbul Ponggok*

PENDAHULUAN

Aktivitas jasmani merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik kesehatan tetap terjaga dan selalu bugar, dan justru sekarang sebaliknya manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja dengan mengesampingkan waktu aktivitas jasmani. Dengan itu aktivitas jasmani jarang dilakukan, dan hanya dilakukan pada waktu luang dan sesuai kehendak sendiri tanpa terjadwal. Aktivitas jasmani merupakan aktivitas untuk kesehatan dan sehat itu mahal harganya dalam kehidupan manusia.

Setiap manusia harus berusaha menjaga kesehatannya, salah satu cara untuk menjaga kesehatan agar tetap terjaga dengan baik adalah dengan aktivitas jasmani, misalnya cabang olahraga renang menjadi salah satu pilihan. Cabang olahraga ini sangat diminati karena dapat dijadikan sebagai media rekreasi dan dapat dilakukan bersama keluarga. Berenang adalah gerakan sewaktu bergerak di air, dan biasanya tanpa perlengkapan buatan.

Kolam renang sekarang sudah banyak dikunjungi oleh masyarakat, namun dengan banyaknya minat terhadap kolam renang yang tentu juga sebagai tempat olahraga dan juga rekreasi pihak kolam renangpun tidak cepat tanggap terhadap fasilitas kolam renang. Ada beberapa fasilitas yang seharusnya diperbaiki oleh pengelola kolam renang seperti keramik dasar kolam yang telah pecah, air kolam yang kotor, tempat bilas yang kurang memadai, ruang ganti yang sudah tidak layak karena banyak pintu-pintu ruang ganti terutama ruang ganti

laki-laki yang telah rusak pintunya dan kurangnya tempat parkir dan keamanan parkir. Dari semua itu seharusnya pihak pengelola kolam renang lebih memahami terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di kolam renang. Selain fasilitas-fasilitas yang baik diperlukan juga pelayanan yang baik dan maksimal terhadap pengunjung, karena dengan pelayanan yang baik maka pengunjung akan merasa betah dan senang jika mereka diperlakukan istimewa, dengan pelayanan yang baik maka dengan sendirinya para pengunjung akan tetap menjadi pengunjung yang setia. Kolam renang yang baik secara fasilitas dan pelayanan tentu akan dipercaya oleh pengunjung kolam renang, terutama fasilitas yang baik dapat meminimalisir adanya kecelakaan yang terjadi di kolam renang. Tidak dapat dipungkiri tidak sedikit kecelakaan yang terjadi di kolam renang karena kelalaian pihak kolam renang yang tidak merawat kolam renang, seperti halnya keramik yang licin dan berjamur, itu merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena tidak semua pengunjung berhati-hati pada saat berada di kolam renang. Namun tidak sedikit juga kecelakaan diakibatkan oleh pengunjung itu sendiri, sehingga fasilitas pendukung juga perlu seperti papan pengumuman yang harus ada di dalam kawasan kolam renang. Tidak hanya itu, keadaan air pun harus baik, air tidak boleh kotor, seperti terdapatnya banyak daun-daun yang terdapat di air kolam sehingga mengakibatkan kurang nyamannya pengunjung saat berenang.

Dalam penyediaan fasilitas renang belum tentu ada di setiap kecamatan,

bahkan kolam renang hanya bisa dijumpai di perkotaan saja. Di Kabupaten Klaten sendiri terdapat banyak kolam renang, akan tetapi yang paling banyak dikunjungi oleh pengunjung antara lain: kolam renang Tirta Harapan yang berlokasi di belakang kantor PMI Klaten, kolam renang Depo yang berada di kecamatan Wedi, kolam renang Cokro Kembang yang berada di kecamatan Tulung, kolam renang Banyu Mili dan kolam renang Umbul Ponggok yang keduanya berada di kecamatan Polanharjo. Uniknyanya dari kedua kolam renang ini adalah letaknya yang berada di satu desa yaitu Desa Ponggok. Dengan letaknya yang berdekatan ini menjadikan desa Ponggok kini menjadi ramai dengan kedatangan para pengunjung yang akan berenang. Maklum saja di kecamatan Tulung dan Polanharjo memang banyak terdapat sumber mata air sehingga persediaan air sangat melimpah.

Kabupaten Klaten ini berbatasan langsung dengan kabupaten Sukoharjo di sebelah timur, kabupaten Boyolali di sebelah utara, dan kabupaten Sleman di sebelah barat. Kolam renang Tirta Harapan terletak di pusat kota Klaten sehingga menjadikan kolam renang ini selalu ramai setiap harinya, fasilitasnya terdapat 3 buah kolam renang. Lalu kolam renang Depo yang terletak di kecamatan Wedi terdapat 2 buah kolam renang, kolam renang ini berada di kompleks TNI dengan pengunjung biasanya warga sekitar, siswa sekolah, dan untuk les renang juga. Sedangkan kolam renang Banyu Mili memiliki fasilitas kolam renang yang lengkap mulai dari kolam renang untuk anak-

anak, taman, kolam ikan, dan rumah makan. Kolam renang Cokro Kembang terdapat 2 buah kolam renang juga digunakan untuk pembelajaran siswa, ekstrakurikuler renang dan les renang. Dan yang terakhir ialah objek wisata kolam renang Umbul Ponggok terletak di jalan Polanharjo-Klaten yaitu di jalur alternatif, desa Ponggok, kecamatan Polanharjo, kabupaten Klaten, Jawa Tengah tempatnya strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi, akan tetapi kendaraan umum sangat jarang sekali melewati jalan ini karena berada jauh dari jalan raya Jogja-Solo. Di dalam kolam renang ini terdapat kolam renang yang khusus untuk anak-anak dan kolam renang untuk dewasa. Kedalaman kolam renang Umbul Ponggok ini ada yang 1,5 meter sampai dengan 3 meter. Uniknyanya dari kolam renang yang lain, kolam renang ini dasarnya bukan lantai maupun keramik, akan tetapi bawahnya pasir dan bebatuan dikarenakan kolam renang ini merupakan sumber mata air atau kolam renang alami yang airnya berasal dari bawah tanah sehingga air kolam renang ini jernih, bersih dan sangat dingin.

Kurang lebih empat tahun yang lalu kolam renang ini masih menggunakan fasilitas yang seadanya, setiap pagi dan sore kolam renang ini untuk mencuci para warga sekitar kolam renang Umbul Ponggok. Pengunjungnya pun hanya masyarakat Klaten dan hanya sedikit yang berasal dari luar klaten. Namun seiring bertambahnya waktu, pihak desa Ponggok merenovasi fisik kolam renang ini dengan mengubahnya menjadi tempat untuk *snorkeling* dan *diving*. Setelah direnovasi dan informasi

mengenai umbul Ponggok menyebar di media sosial maupun media massa, kini pengunjungnya tidak hanya sebatas dari warga Klaten saja akan tetapi warga dari luar Klaten dan pengunjung dari Yogyakarta maupun Solo banyak yang datang ke kolam renang ini. Bagi pengunjung yang akan ke kolam renang ini bisa renang biasa ataupun sekarang juga bisa *snorkeling* dan *diving* tanpa harus pergi ke pantai.. Untuk menambah daya tarik tersendiri, pihak pengelola kolam renang Umbul Ponggok ini juga memberi ikan air tawar yang dibebaskan di dalam kolam renang agar pengunjung bisa menikmati pemandangan di dalam kolam seakan-akan berada di laut.

Seiring bertambahnya waktu, kolam renang ini menjadi sangat ramai setiap harinya, apalagi ketika akhir pekan para pengunjung dari luar kotapun rela datang ke kolam renang ini untuk menikmati *snorkeling* bersama ikan air tawar ataupun hanya sekedar renang biasa. Biaya masuk sendiri hanya Rp. 5000,00, bagi pengunjung yang tidak mempunyai alat renang ataupun bahkan lupa tidak membawa, pihak pengelola kolam renang ini menyediakan perlengkapan renang seperti kaca mata renang, baju pelampung, kaki katak dan bahkan kamera tahan air untuk para pengunjung yang ingin berfoto dengan ikan yang berada di kolam renang tersebut.

Akan tetapi dalam pengelolaannya, kolam renang ini masih

belum maksimal pengelolaannya seperti lahan parkir yang kurang begitu luas hanya parkir di pinggir jalan saja untuk kendaraan roda empat, kamar mandi untuk bilas dan mandi juga sedikit. Menurut pengamatan penulis, selama ini belum diketahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan yang menggunakan kolam renang Umbul Ponggok sudah merasa puas atau belum terhadap pelayanan fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola kepada para pengunjung kolam renang tersebut.

Pengunjung kolam renang Umbul Ponggok dahulu sebelum direnovasi hanya sekitar 70 orang setiap harinya dan hanya berenang biasa belum bisa menikmati indahnya *snorkeling* dan *diving* di Umbul Ponggok ini, akan tetapi setelah di renovasi pengunjung di kolam renang Umbul Ponggok ini sekarang bisa mencapai 100 orang setiap hari, pengunjung dari luar Klaten pun berdatangan untuk menikmati *snorkeling* dan *diving* tanpa harus ke pantai. Dari sekian banyak pengunjung yang setiap harinya mencapai 100 orang, peneliti ingin mengetahui kepuasan pengunjung kolam renang yang berenang di kolam renang Umbul Ponggok.

Dari semua uraian di atas, kajian yang menarik minat peneliti adalah seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuesioner). Adapun teknik pengambilan data dengan menggunakan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah. Menurut Soehardi Sigit (1999: 152) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan yang ada menurut kenyataannya. Skor yang diperoleh dari angket kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 27 Januari - 2 Februari 2016 di kolam renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten.

Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pengunjung atau pelanggan kolam renang Umbul Ponggok. Dalam uji coba penelitian menggunakan 30 responden dan saat penelitian digunakan 80 responden yang diambil setiap hari selama satu minggu.

Prosedur

Penelitian ini menggunakan angket yang mana angket tersebut dibagikan kepada pengunjung kolam renang Umbul Ponggok yang sudah

selesai berenang. Setelah angket diisi oleh pelanggan kolam renang Umbul Ponggok lalu angket tersebut dikembalikan kepada peneliti.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data.

Dalam suatu penelitian proses pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting. Pengumpulan data ini merupakan keadaan riil dilapangan. Hasil pengumpulan data digunakan untuk menyimpulkan hasil penelitian.

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2006: 160).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket atau kuisisioner. Suharsimi Arikunto (2010: 194) menyatakan bahwa angket dalam bentuk kuisisioner adalah kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membagikan angket penelitian yang telah disiapkan penulis kepada pengunjung kolam renang Umbul Ponggok. Penulis akan melakukan analisis terhadap sejumlah angket yang telah terkumpul kembali kepada penulis.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk prosentase. Untuk memberikan makna pada skor yang ada, digunakan teknik analisis deskriptif persentase dengan rumus yang digunakan untuk menentukan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut (Anas Sudijono, 2000: 43) :

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

Keterangan :

P : Presentase

F : Frekuensi

N : Jumlah Sampel

$$\text{Mean} = \frac{\sum x}{N}$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{\sum x^2}{N}}$$

Keterangan :

SD : Standar Deviasi

$\sum X^2$: Jumlah semua deviasi setelah dikuadratkan.

Skor penilaian untuk setiap item instrument menggunakan ketentuan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Penilaian Setiap Item

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1
2.	Tidak Memuaskan	2
3.	Memuaskan	3
4.	Sangat Memuaskan	4

Tabel 2. Interval Frekuensi Tiap Kelas

No.	Kategori	Interval
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 s.d. 1,75
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 s.d. 2,50
3.	Memuaskan (M)	2,51 s.d. 3,25
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3.26 s.d. 4,00

Keterangan :

Batas maksimum : 4

Range : 4 – 1 = 3

Batas minimum : 1

Interval : 3/4 = 0,75

Klasifikasi : 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongkok dideskripsikan berdasarkan jawaban pelanggan atas angket-angket yang telah disebar. Pendeskripsian data dilakukan dengan mengkategorikan tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongkok serta pengkategorian tiap-tiap faktor. Tingkat kepuasan pelanggan Kolam renang Umbul Pongkok terdiri atas enam faktor. Analisis data tiap faktor selengkapnya disajikan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Analisis data pada faktor kualitas produk menghasilkan skor minimum sebesar 2,00, maksimal sebesar 3,80, rerata sebesar 3,00 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,3. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dari Faktor Kualitas Produk

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	STM	1,00 - 1,75	0	0%
2.	TM	1,76 - 2,50	7	8,75%
3.	M	2,51 - 3,25	61	76,25%
4.	SM	3,26 - 4,00	12	15%
Jumlah			80	100%

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok dari faktor kualitas produk adalah memuaskan dengan persentase 76,25%, lalu diikuti sangat memuaskan sebesar 15% dan tidak memuaskan sebesar 8,75%, serta tidak seorang pelanggan pun yang menyatakan sangat tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok dari faktor kualitas produk masuk dalam kategori memuaskan sebesar 76,25%.

2. Harga

Analisis data pada faktor harga menghasilkan skor minimum sebesar 1,50, maksimum sebesar 3,80, rerata sebesar 2,80 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,50. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dari Faktor Harga

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	STM	1,00 - 1,75	6	7,5%
2.	TM	1,76 - 2,50	22	27,5%
3.	M	2,51 - 3,25	42	52,5%
4.	SM	3,26 - 4,00	10	12,5%
Jumlah			80	100%

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok dari faktor harga adalah memuaskan dengan persentase 52,5%, tidak memuaskan 27,5%, sangat memuaskan 12,5% dan sangat tidak memuaskan sebesar 7,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan menyatakan memuaskan dalam faktor harga sebesar 52,5%.

3. Kualitas Pelayanan

Analisis data menghasilkan skor minimum sebesar 1,70, skor maksimum 4,00, rerata sebesar 2,9 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,30. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi dari Faktor Kualitas Pelayanan.

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	STM	1,00 - 1,75	1	1,25%
2.	TM	1,76 - 2,50	7	8,75%
3.	M	2,51 - 3,25	65	81,25%
4.	SM	3,26 - 4,00	7	8,75%
Jumlah			80	100%

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok dari faktor kualitas pelayanan adalah memuaskan dengan persentase 81,25%, diikuti tidak memuaskan 8,75%, sangat memuaskan 8,75%, serta sangat tidak memuaskan sebesar 1,25%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan kolam renang Umbul Ponggok menyatakan faktor kualitas

pelayanan masuk kategori memuaskan sebesar 81,25%.

4. Faktor Emosional

Analisis data menghasilkan skor minimum sebesar 1,30, skor maksimal sebesar 4,00, rerata sebesar 2,90, standar deviasi (SD) sebesar 0,50. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi dari Faktor Emosional

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	STM	1,00 - 1,75	2	2,5%
2.	TM	1,76 - 2,50	14	17,5%
3.	M	2,51 - 3,25	42	52,5%
4.	SM	3,26 - 4,00	22	27,5%
Jumlah			80	100%

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar konsumen menyatakan bahwa pelayanan Kolam renang Umbul Pongkok dari faktor emosional adalah memuaskan dengan persentase 52,5%, 27,5% menyatakan sangat memuaskan, 17,5% menyatakan tidak memuaskan, dan 2,5% menyatakan sangat tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongkok dari faktor emosional adalah memuaskan sebesar 52,5%.

5. Kemudahan

Analisis data menghasilkan skor minimum sebesar 2,17, skor maksimum sebesar 4,00, rerata sebesar 3,07 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,41. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi dari Faktor Kemudahan.

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	STM	1,00 - 1,75	0	0%
2.	TM	1,76 - 2,50	8	10%
3.	M	2,51 - 3,25	46	57,5%
4.	SM	3,26 - 4,00	26	32,5%
Jumlah			80	100%

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Pongkok dari faktor kemudahan adalah memuaskan dengan persentase 57,5%, 32,5% menyatakan sangat memuaskan, 10% menyatakan tidak memuaskan dan 0% yang menyatakan sangat tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongkok dari faktor kemudahan adalah memuaskan sebesar 57,5%.

6. Keseluruhan

Berdasarkan analisis di atas, tampak bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada tiap faktor yang ada di kolam renang Umbul Pongkok berada pada kategori memuaskan dan sangat memuaskan. Secara keseluruhan, hasil analisis terhadap pelayanan kolam renang Umbul Pongkok menghasilkan skor minimum sebesar 2,13, skor maksimum sebesar 3,72, rerata sebesar 2,94 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,29. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi dari Keseluruhan Faktor.

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	STM	1,00 - 1,75	0	0%
2.	TM	1,76 - 2,50	7	8,75%
3.	M	2,51 - 3,25	62	77,5%
4.	SM	3,26 - 4,00	11	13,75%
Jumlah			80	100%

Dari tabel frekuensi di atas tampak sebagian besar konsumen menyatakan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok adalah memuaskan dengan persentase 77,5%, diikuti sangat memuaskan sebesar 13,75%, tidak memuaskan sebesar 8,75%, dan tidak seorang pelanggan pun yang menyatakan sangat tidak memuaskan atau 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan kolam renang Umbul Ponggok secara keseluruhan adalah memuaskan.

Pembahasan

Dari hasil penelitian dapat didefinisikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Ponggok sebagian besar masuk kategori memuaskan. Faktor-faktor yang mendukung kesimpulan di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor kualitas produk sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 76,25%.

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki

kualitas produk baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*. (Handi Irawan, 2002: 37).

Hal ini disebabkan karena kolam renang Umbul Ponggok memiliki beberapa produk unggulan seperti jumlah kantin yang banyak terdapat di sekitar kolam renang, air yang bersih karena berasal dari mata air yang berada di dasar kolam renang, kondisi peralatan yang disewakan dalam keadaan baik sehingga pengunjung tidak akan merasa takut untuk memakainya. Hal tersebut membuat pengunjung kolam renang Umbul Ponggok merasa nyaman dan puas.

2. Harga

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor harga sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 52,5%.

Hal ini sesuai dengan teori Handi Irawan (2002: 38) untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industry ritel, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar.

Hasil ini disebabkan oleh kolam renang Umbul Ponggok memiliki harga yang terjangkau meskipun harga tiket masuk lebih tinggi dari pada kolam renang lain, namun kondisi ini diimbangi oleh pengelola kolam renang Umbul Ponggok dengan ukuran kolam renang yang luas, harga makanan dan minuman yang cukup terjangkau dan banyaknya pemandangan ikan air tawar yang ada di dalam kolam membuat pengunjung merasa puas. Oleh karena itu pelanggan tidak merasa kecewa, bahkan hasil penelitian ini pun menunjukkan pelanggan merasa puas.

3. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor kualitas pelayanan sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 81,25%.

Hal ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono (2006: 58) pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu: kecepatan, ketanggapan, keramahan, dan kenyamanan.

Ini disebabkan oleh terampilnya petugas kolam renang yang selalu bersiaga di tempatnya masing-masing seperti di loket masuk dan di tempat penyewaan peralatan renang. Dari segi

pelayanan terhadap kebutuhan konsumen, kolam renang Umbul Ponggok juga mampu memenuhi kebutuhan seperti menyediakan kolam renang khusus anak-anak dan penyewaan peralatan renang seperti kaca mata renang, pipa snorkel, kaki katak dan bahkan peralatan *diving* pun juga disediakan bagi penggemar *diving*.

4. Faktor Emosional

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor emosional sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 52,5%.

Hal ini sesuai dengan teori Handi Irawan (2002: 39) kepuasan bukan hanya karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap produk tertentu. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

Ini disebabkan karena ukuran kolam renang yang sangat besar dan bersih sehingga pengunjung akan merasa bebas bermain air di kolam renang. Selain itu pengelola kolam renang Umbul Ponggok juga telah mempromosikan kolam renang tersebut menggunakan media sosial sehingga pengunjung dari daerah luar Klaten akan tertarik datang ke kolam renang ini menikmati *snorkeling* di air tawar tanpa harus ke pantai. Hal

inilah yang membuat pelanggan merasa puas.

5. Kemudahan

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan dari faktor kemudahan sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 57,5%.

Hal ini sesuai dengan teori Handi Irawan (2002: 39) Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Ini disebabkan karena sudah banyak petunjuk jalan menuju kolam renang Umbul Ponggok baik yang dari arah Solo maupun dari arah Yogyakarta sehingga para pelanggan tidak akan mengalami kesulitan untuk menemukan kolam renang ini, terlebih lagi kolam renang ini berada di tepi jalan alternatif menuju ke kota Klaten sehingga mudah untuk ditemukan.

Selain itu mudahnya menyewa peralatan renang juga menjadi nilai tambah bagi pengelola kolam renang karena para petugas dengan sigap melayani penyewaan peralatan renang. Oleh karena itu pelanggan merasa puas karena sangat mudah menuju lokasi kolam renang dan menyewa peralatan renang.

6. Keseluruhan

Berdasarkan hasil yang diperoleh di kolam renang Umbul Ponggok mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan

sebagian besar menunjukkan hasil memuaskan yaitu 77,5%.

Hal ini disebabkan karena dari faktor kualitas produk, faktor harga, faktor kualitas pelayanan, faktor emosional dan faktor kemudahan kolam renang Umbul Ponggok sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan pengunjung. Sehingga pelanggan merasa puas akan keberadaan kolam renang Umbul Ponggok.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan disimpulkan bahwa sebagian besar kepuasan pelanggan di kolam renang Umbul Ponggok masuk kategori memuaskan. Secara rinci kepuasan pelanggan kolam renang umbul Ponggok yaitu: (1) kualitas produk masuk kategori memuaskan dengan persentase 76,25%, (2) harga masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, (3) kualitas pelayanan masuk kategori memuaskan dengan 81,25%, (4) faktor emosional masuk kategori memuaskan dengan 52,5%, dan (5) kemudahan masuk kategori memuaskan dengan 57,5%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan, yaitu:

1. Kolam renang Umbul Ponggok perlu terus mempertahankan kualitas pelayanannya.
2. Bagi pelanggan kolam renang Umbul Ponggok hendaknya mau

menyampaikan keluhan atau kekurangan yang dirasakan agar pihak pengelola dapat mengoreksi dan melakukan introspeksi dengan pelayanan yang selama ini telah diberikan.

3. Untuk pengelola kolam renang hendaknya menyediakan kotak saran untuk memfasilitasi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran.
4. Untuk penelitian selanjutnya, hendaknya sampel penelitian yang digunakan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2000). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hotman Simbolon, (2009). *Statistika*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Soehardi Sigit. (1999). *Pengantar Metodologi Sosial-Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: Lukman Offset
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta