

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN KHUSUSNYA SISWA SMA DI YOGYAKARTA DALAM MENGGUNAKAN KOLAM RENANG UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

INFLUENCING FACTORS ON USERS' SATISFACTION SPECIFICALLY SENIOR HIGH SCHOOL STUDENT IN YOGYAKARTA OF USING UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA SWIMMING POOL

Oleh : Khadik Agung Priangga, POR, fik uny
Priangga@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta khususnya siswa SMA di Yogyakarta, menggunakan teknik menggunakan *accidental sampling* yang berjumlah 27 peserta didik. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup, dengan koefisien validitas sebesar 0,653 dan reliabilitas sebesar 0,956. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori "sangat rendah" sebesar 7,41% (2 siswa), "rendah" sebesar 29,63% (8 siswa), "cukup" sebesar 29,63% (8 siswa), "tinggi" sebesar 29,63% (8 siswa), dan "sangat tinggi" sebesar 3,70% (1 siswa).

Kata kunci: faktor kepuasan, kolam renang UNY, siswa SMA

Abstract

The research intends to determine level of users' satisfaction especially high school students in Yogyakarta in using swimming pool of Universitas Negeri Yogyakarta. This type of research was descriptive. Research method used was by survey. Research subjects were customers of Universitas Negeri Yogyakarta swimming pool, specifically senior high school students in Yogyakarta, using incidental sampling technique totaling 27 students. Research instrument used was by closed questionnaire, with validity coefficient 0.653 and reliability 0.956. Data analysis technique employed descriptive quantitative analysis presented in the form of percentage. Research results show that the level of users' satisfaction specially senior high school students in Yogyakarta in using swimming pool of Universitas Negeri Yogyakarta is; in "very low" category 7.41% (2 students), "low" category 29.63% (8 students), "medium" category 29.63% (8 students), "high" category 29.63% (8 students), and "very high" category 3.70% (1 student).

Keywords: satisfaction factor, UNY swimming pool, high school student

PENDAHULUAN

Yogyakarta merupakan Provinsi yang mempunyai banyak usaha jasa kolam renang, seperti *Jogja Bay Adventure Pirates Waterpark, Grand Puri Waterpark, Galaxy Waterpark*, Kolam Renang Depok *sport Center*, Kolam Renang Salsabila, dan Kolam Renang FIK UNY dan lain sebagainya. Kolam renang FIK UNY merupakan kolam renang yang dimiliki oleh Universitas Negeri Yogyakarta. Kolam ini memiliki 2 kolam anak ukuran 20 x 15 meter dan 2 kolam renang

dengan ukuran standar nasional yaitu kolam renang utama 50 meter dengan kedalaman 1.3 meter - 2.3 meter dan kolam renang dengan kedalaman 7 meter. Kolam renang FIK UNY sering digunakan dalam perlombaan salah satu perlombaannya ialah POMNAS XIII yang diadakan di Yogyakarta.

Kolam renang FIK UNY mempunyai kolam dengan berbagai jenis dan ukuran. Dari kolam anak, kolam dewasa dengan kedalaman 1 sampai 1,5 meter, kolam panjang untuk lomba, serta kolam 7 meter. Selain memiliki

berbagai macam jenis dan ukuran kolam, kolam renang FIK UNY juga mempunyai fasilitas umum yang lumayan lengkap, seperti mushola, kantin, taman, tempat tunggu, tempat duduk, tempat parkir, ruang ganti, ruang bilas, toilet, tribun, penitipan barang, pengawas yang siap menjaga di area kolam, serta adanya peringatan untuk bilas dengan air bersih apabila akan tutup.

Letak yang strategis dan harga tiket masuk yang cukup terjangkau menjadikan kolam renang FIK UNY banyak diminati oleh para pengunjung terutama anak sekolah. Kolam renang FIK UNY berlokasi di pusat kota, yaitu di Jln. Colombo Kuningan, Catur Tunggal, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kolam renang ini buka pada pukul 06.00 WIB sampai pukul 18.00 WIB. Sedangkan harga tiket masuknya sangat terjangkau bagi siswa yaitu sebesar sepuluh ribu rupiah, dengan harga tersebut pengunjung dapat menikmati berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh kolam renang ini.

Selain fasilitas, letak yang strategis, dan harga yang kompetitif, memuaskan kebutuhan konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dalam menarik minat dan simpati orang. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap pengelola kolam renang, salah satu cara mempengaruhi pengunjung ke kolam renang yaitu dengan memberikan pelayanan jasa. Pelayanan jasa merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Tjiptono, (2000: 81) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Pelayanan selalu berbading lurus dengan kepuasan, jika layanan yang diberikan baik, maka kepuasan yang dirasakan akan

semakin tinggi. Seorang pelanggan akan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, hal ini sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. Pada dasarnya kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan kolam renang FIK UNY dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan dan keinginan terhadap kinerja yang dirasakan.

Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan. Hal ini dapat diketahui bahwa kepuasan seseorang itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Lima dimensi pokok kualitas layanan dalam Zeithaml, dkk., (2006: 117) tersebut adalah:

- a. **Kehandalan:** kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini misalnya ketepatan waktu dan buka tutup kolam renang, rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh semua staf/karyawan sesuai tujuannya.
- b. **Daya Tanggap:** keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Dalam penelitian ini misalnya tanggapan pengelola kolam renang FIK UNY terhadap keluhan pengunjung, respon pengelola kolam renang FIK UNY terhadap masukan dari setiap pengunjung.
- c. **Jaminan:** pengetahuan dan keramahan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Dalam penelitian ini misalnya keamanan barang bawaan terjamin di penitipan kolam

renang, keamanan kendaraan di tempat parkir.

- d. Empati : perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini misalnya kemudahan dalam menyewa perlengkapan renang, kemudahan dalam membeli tiket masuk di kolam renang FIK UNY.
- e. Bukti Fisik : penampilan dari fasilitas fisik, peralatan dan pegawai. Dalam penelitian ini misalnya kondisi toilet kolam renang FIK UNY, loker penyimpanan tersedia, air kolam renang yang bersih, dan lain-lain.

Siswa adalah status yang disandang karena hubungannya dengan dunia pendidikan yang diharapkan menjadi calon-calon intelektual untuk menjadi generasi penerus bangsa. Siswa SMA atau SMK merupakan pelajar yang duduk di meja belajar strata Sekolah Menengah Atas. Siswa SMA atau SMK umurnya berkisar 15 sampai 18 tahun. Dalam pelaksanaan pembelajaran pendidikan jasmani di SMA/SMK di Yogyakarta, beberapa SMA/SMK kadang menggunakan kolam renang FIK UNY untuk pembelajaran mata pelajaran renang.

Proses pembelajaran renang yang selama ini dilakukan, pihak SMA/SMK di Yogyakarta selalu mendapat izin dalam menggunakan fasilitas kolam renang. Akan tetapi kadang proses pelayanan dari pihak kolam renang yang tidak siap. Kolam renang FIK UNY banyak digunakan oleh semua orang, oleh karena itu kondisi kolam renang yang kadang penuh membuat proses pembelajaran menjadi kurang nyaman. Oleh karena itu pelayanan yang baik harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang datang.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, setelah mewawancarai siswa menemukan beberapa masalah di antaranya, karyawan

tidak berada di tempatnya, cat di dinding kamar bilas sudah pudar, banyak coretan, bau yang kurang enak, dan tempat ganti pakaian laki-laki yang kurang nyaman karena kuncinya ada yang rusak. Akan tetapi cukup banyak sekolah SMA/SMK yang menggunakan fasilitas kolam renang FIK UNY untuk pembelajaran pendidikan jasmani materi renang. Hal tersebut tentu saja menjadi hal yang sangat menguntungkan bagi pihak kolam renang FIK UNY. Pelayanan tentunya harus diperhatikan oleh pihak kolam renang FIK UNY agar pengunjung merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, sehingga hal tersebut akan berdampak positif untuk perkembangan kolam renang FIK UNY. Dari uraian masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Khususnya Siswa SMA di Yogyakarta dalam Menggunakan Kolam Renang Universitas Negeri Yogyakarta”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sugiyono (2007: 147), menyatakan penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Arikunto (2006: 152) menyatakan survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian yaitu di kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Colombo No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 26 Mei-15 Juli 2019.

Target/Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian adalah pelanggan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta khususnya siswa SMA di Yogyakarta. Teknik *sampling* menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasar kejadian kebetulan, yaitu siapa saja yang dianggap tepat dan secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 27 siswa.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Instrumen dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Jamari (2017). Instrumen tersebut sudah divalidasi oleh dosen ahli, dan sudah diuji cobakan Validitas instrumen sebesar 0,653 dan reliabilitas sebesar 0,956. Kisi-kisi instrumen uji coba disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen

| Variabel | Faktor | Indikator | Nomor Butir | Σ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|
| Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta | Reliability/ Keandalan | Ketepatan, kedisiplinan dan pelayanan | 1, 2, 3, 4, 5, 6 | 6 |
| | Responsiveness/ Ketanggapan | Respon terhadap masukan pelanggan | 7, 8, 9, 10, 11, 12 | 6 |
| | Assurance/ Keyakinan | Keamanan dan kenyamanan kolam renang | 13, 14, 15, 16, 17, 18 | 6 |
| | Empathy/ Empati | Kemudahan, harga dan perhatian | 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 | 12 |
| | Tangibles/ Berwujud | Fasilitas di dalam lingkungan kolam renang | 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 | 16 |
| Jumlah | | | | 46 |

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti meminta surat izin penelitian dari Fakultas.
2. Peneliti mencari data responden dalam hal ini pelanggan kolam renang khususnya siswa SMA di Yogyakarta.
3. Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
4. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
5. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

Teknik Analisis Data

Azwar (2016: 163) menyatakan bahwa untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Norma Penilaian

| Interval | Kategori |
|--------------------------------|---------------|
| $M + 1,5 S < X$ | Sangat Tinggi |
| $M + 0,5 S < X \leq M + 1,5 S$ | Tinggi |
| $M - 0,5 S < X \leq M + 0,5 S$ | Cukup |
| $M - 1,5 S < X \leq M - 0,5 S$ | Rendah |
| $X \leq M - 1,5 S$ | Sangat Rendah |

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

M : nilai rata-rata (*mean*)

X : skor

S : *standar deviasi*

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif, dengan rumus (Sudijono, 2009: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

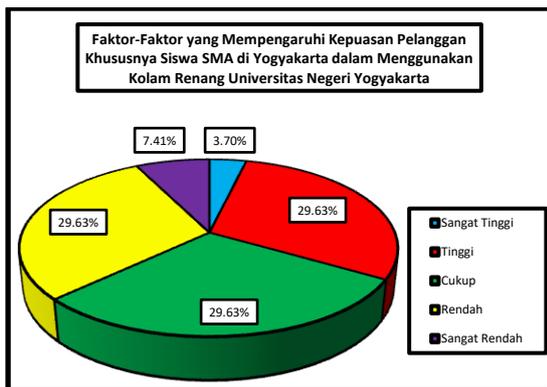
N = Jumlah Responden

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta didapat skor terendah (*minimum*) 133,00, skor tertinggi (*maksimum*) 157,00, rerata (*mean*) 147,04, nilai tengah (*median*) 148,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 144,00, *standar deviasi* (SD) 6,07.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta dapat disajikan pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Pie Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Khususnya Siswa SMA di Yogyakarta dalam Menggunakan Kolam Renang Universitas Negeri Yogyakarta

Berdasarkan gambar 1 di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 7,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 29,63% (8 siswa), “cukup” sebesar 29,63% (8 siswa), “tinggi” sebesar

29,63% (8 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 3,70% (1 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 147,04, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta dalam kategori “cukup”.

1. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 7,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 33,33% (9 siswa), “cukup” sebesar 11,11% (3 siswa), “tinggi” sebesar 37,04% (10 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 11,11% (3 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 19,04, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) dalam kategori “cukup”.

2. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0% (0 siswa), “rendah” sebesar 40,74% (11 siswa), “cukup” sebesar 22,22% (6 siswa), “tinggi” sebesar 37,04% (10 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 18,59, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang UNY berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) dalam kategori “cukup”.

3. Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor keyakinan (*assurance*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,70% (1 siswa), “rendah” sebesar 40,74% (11 siswa), “cukup” sebesar 29,63% (8 siswa), “tinggi” sebesar 14,81% (4 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 11,11% (3 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 19,26, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor keyakinan (*assurance*) dalam kategori “cukup”.

4. Faktor Empati (*Empathy*)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor empati (*empathy*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 11,11% (3 siswa), “rendah” sebesar 18,52% (5 siswa), “cukup” sebesar 40,70% (11 siswa), “tinggi” sebesar 22,22% (6 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 7,41% (2 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 39,70, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor empati (*empathy*) dalam kategori “cukup”.

5. Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,70% (1 siswa), “rendah” sebesar 25,93% (7

siswa), “cukup” sebesar 37,04% (10 siswa), “tinggi” sebesar 25,93% (7 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 7,41% (2 siswa). Berdasarkan nilai rata-rata, 50,44, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) dalam kategori “cukup”.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta, diungkapkan dengan angket yang berjumlah 46 butir, dan terbagi dalam lima faktor. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta masuk dalam kategori “cukup”.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku pelanggan berupa evaluasi terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya. Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri. Sebuah kepuasan akan muncul pada setiap orang jika memperoleh sebuah layanan yang baik, seperti halnya layanan yang diberikan Kolam Renang UNY untuk bagi pengunjung kolam renang. Hal tersebut diartikan bahwa kolam renang UNY memberikan layanan yang baik kepada pengunjung layanan seperti, ketepatan waktu, keramahan pelayan, kelengkapan fasilitas, kenyamanan kolam renang, keamanan kolam renang, dan juga harga yang terjangkau bagi pelajar.

1. Faktor Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen berdasarkan faktor keandalan (*reliability*) sebagian besar pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 37,04%, kategori rendah sebesar 33,33%, selanjutnya kategori cukup dan sangat tinggi sebesar 11,11%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di kolam renang UNY mampu memberikan pelayanan yang baik, pelayanan tersebut dibuktikan dengan ketepatan waktu dalam membuka dan menutup layanan, petugas mampu bertanggung jawab terhadap pengunjung dengan memberikan layanan yang terbaik dan selalu bersikap ramah kepada pengunjung. Meskipun dalam hal ini adalah siswa SMA/SMK. Petugas tetap bersikap baik dan memberi pelayanan yang cukup maksimal. Sopiadin (2010: 40-43) menyatakan bahwa dimensi ini berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk menyampaikan jasanya secara benar, dapat memenuhi janjinya dan andal. Aspek yang harus diperhatikan pada dimensi ini adalah konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.

2. Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan konsumen berdasarkan faktor ketanggapan (*responsiveness*) sebagian besar pada kategori rendah dengan persentase sebesar 40,74%, kategori tinggi sebesar

37,04%, selanjutnya kategori cukup sebesar 22,22%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan layanan adalah baik. Ketanggapan tersebut dibuktikan dengan daya respon yang baik terhadap pengunjung, petugas selalu melayani dengan baik, cepat dan tepat. Jika ada masukan dan keluhan petugas selalu menanggapi dengan baik dan menindaklanjuti untuk hasil yang lebih baik lagi. Sopiadin (2010: 40-43) menyatakan bahwa dimensi ini berkenaan dengan kemampuan para karyawan/guru, yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam hal ini karyawan bersedia membantu para pelanggan pengguna jasa (peserta didik) untuk memberikan layanan maupun informasi secara cepat dan tepat

3. Faktor Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*". Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan konsumen berdasarkan faktor keyakinan/ *assurance* sebagian besar pada kategori rendah dengan persentase sebesar 40,74%, kategori cukup sebesar 29,63%, selanjutnya pada kategori tinggi sebesar 14,81%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kategori baik dan kurang mempunyai persentase yang sama besar, hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian siswa menyatakan bahwa pengetahuan dan kesopanan petugas baik. Akan tetapi sebagian siswa juga menyatakan pengetahuan dan kesopanan petugas menyatakan kurang. Hal tersebut dikarenakan bahwa petugas yang

bertugas di kolam renang UNY banyak atau bergantian. Dengan banyaknya petugas di kolam renang UNY tentu saja mempunyai karakter yang berbeda, ada sebagian petugas yang mampu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, akan tetapi ada juga petugas yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan, sehingga kesannya kurang ramah terhadap pengunjung. Hal tersebut yang membuat sebagian pengunjung menyatakan bahwa kepuasannya kurang. Sopiadin (2010: 40-43) menyatakan bahwa pada dimensi ini, perilaku karyawan/guru diharapkan mampu untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan. Jaminan ini dapat diartikan pula bahwa karyawan selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab segala pertanyaan dan keluhan oleh pelanggan pengguna jasa yaitu peserta didik.

4. Faktor Empati (*empathy*)

Empati merupakan adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi 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. Berdasarkan hasil tersebut diketahui kepuasan konsumen faktor empati (*empathy*) sebagian besar pada cukup dengan persentase sebesar 40,74%, kategori tinggi sebesar 22,22%, selanjutnya kategori rendah sebesar 18,52%. Hasil tersebut diartikan petugas mempunyai rasa peduli yang cukup terhadap pengunjung, rasa peduli kepada pengunjung dibuktikan dengan selalu mengarahkan kepada pengunjung mengenai fasilitas dan ruangan yang dapat digunakan. Petugas mampu memberikan penjelasan mengenai penggunaan kolam renang dan segala fasilitas yang ada di kolam renang.

5. Faktor Berwujud (*tangibles*)

Keterwujudan 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 pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan konsumen berdasarkan faktor berwujud (*tangibles*) sebagian besar pada kategori cukup dengan persentase sebesar 37,04%, kategori rendah dan tinggi sebesar 25,93%. Hasil tersebut diartikan bahwa fasilitas dan sarana di kolam renang UNY cukup memuaskan. Hasil tersebut dibuktikan bahwa kondisi kolam adalah baik, fasilitasnya baik dan memadai, serta keamanan yang cukup baik di berikan oleh pihak kolam renang dengan adanya penjaga parkir di tempat parkir sepeda motor. Akan tetapi jika pengunjung yang berkunjung terlalu banyak, kadang fasilitas seperti pelampung, ban, dan alat bantu renang habis, sehingga harus bergantian dengan pengunjung yang lain. Fasilitas umum yang lumayan lengkap, seperti mushola, kantin, taman, tempat tunggu, tempat duduk, tempat parkir, ruang ganti, ruang bilas, toilet, tribun, penitipan barang, pengawas yang siap menjaga di area kolam, serta adanya peringatan untuk bilas dengan air bersih apabila akan tutup. Sopiadin (2010: 40-43) menyatakan bahwa dimensi ini adalah hal yang sering menjadi perhatian pertama para pelanggan jasa. Dengan adanya bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi dari pengguna jasa terhadap mutu dari lembaga tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa

tingkat kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 7,41% (2 siswa), “rendah” sebesar 29,63% (8 siswa), “cukup” sebesar 29,63% (8 siswa), “tinggi” sebesar 29,63% (8 siswa), dan “sangat tinggi” sebesar 3,70% (1 siswa).

Saran

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Agar melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya siswa SMA di Yogyakarta dalam menggunakan kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Jamari. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya siswa SMA atau SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY Yogyakarta*. Skripsi, sarjana tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V, Bitner & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.