

## ABSTRAK

**Ilham Habibi    Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kolam Renang FIK UNP. Skripsi Jurusan Kesehatan dan Rekreasi, Padang 2017**

Masalah dalam penelitian ini adalah belum terlihat adanya gambaran tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data, informasi dan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 14 - 18 Januari 2017 di kolam renang FIK UNP. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang datang kekolam renang, meliputi, mahasiswa, siswa, club, member, umum dan lain-lain. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *Convenience Or Accidental Sampling* (aksidental sampel), dimana setiap pengunjung yang datang kekolam renang mempunyai kesempatan menjadi sampel. Sampel diambil dengan proporsi 20% dari rata-rata 600 pengunjung per minggu, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP termasuk dalam kategori **baik** dengan persentase 73,10%. Hasil ini meliputi: 1) Faktor Keandalan (*reliability*), dikategorikan **baik** dengan persentase 75,50%, 2) Faktor Ketanggapan (*responsiveness*), dikategorikan **baik** dengan persentase 74,08%, 3) Faktor Jaminan (*assurance*), dikategorikan **baik** dengan persentase 74,00%, 4) Faktor Empati (*empathy*) dikategorikan **baik** dengan persentase 73,52%, 5) Faktor Bukti fisik (*tangibles*) dikategorikan **baik** dengan persentase 71,90%.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Kolam Renang.*