

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS
DAN PELAYANAN KOLAM RENANG FAKULTAS ILMU
KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Kesehatan Dan Rekreasi
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains (S.Si) Strata Satu (S1)*



Oleh:

**ILHAM HABIBI
1306947/2013**

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kolam Renang Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang Kota Padang**

Nama : **ILHAM HABIBI**

Nim/Bp : **1306947/2013**

Prodi : **Ilmu Keolahragaan**

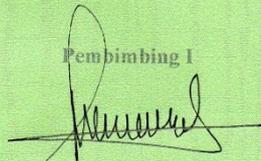
Jurusan : **Kesehatan dan Rekreasi**

Fakultas : **Ilmu Keolahragaan**

Padang, Februari 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Anton Komaini, S.Si., M.Pd

NIP. 198607122010121008

Pembimbing II



Drs. Hanif Badri, M.Pd

NIP. 195805021984031006

Mengetahui :

Ketua Jurusan Kesehatan dan Rekreasi



Dr. Wilda Wellis, SP, M.Kes.

NIP. 19700512 199903 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Keolahragaan Jurusan Kesehatan dan Rekreasi
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang*

**Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas dan
Pelayanan Kolam Renang Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Padang**

Nama : ILHAM HABIBI
NIM/BP : 1306947/2013
Jurusan : Kesehatan dan Rekreasi
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Fakultas : Ilmu Keolahragaan

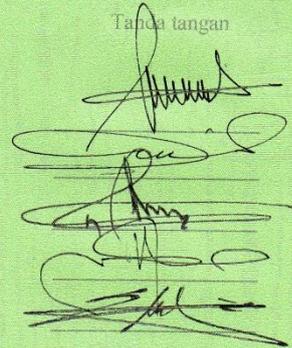
Padang, Februari 2017

Tim Penguji

Nama

Tanda tangan

1. Ketua : Anton Komaini, S.Si.,M.Pd
2. Sekretaris : Drs. Hanif Badri, M.Pd
3. Anggota : Drs. Abu Bakar, M.Si
4. Anggota : Drs. Apri Agus, M.Pd
5. Anggota : Nuridin Widya Pranoto, S.Pd.,M.Or



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/karya akhir dengan judul "*Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kolam Renang FIK UNP*" Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik, baik Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dan naskah saya dengan disebutkan dengan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Januari 2017
Saya yang menyatakan



Hham Habibi
1306947/2013

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 ke kolam 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 ke kolam 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.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan taufiq dan hidayahnya serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam penulis mohonkan kepada Allah SWT supaya disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu mengembangkan ajaran islam di muka bumi dan memikirkan keselamatan ummatnya bahkan sampai ajal menjemputnya. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapat syafaatnya di akhirat nanti. Amin.

Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kolam Renang Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd.,Ph.D. selaku Rektor UNP yang telah menerima penulis kuliah di Fakultas Ilmu keolahragaan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Syafrizar, M.Pd. selaku dekan FIK UNP yang telah mengijinkan penulis kuliah di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Wilda Wellis, SP, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Kesehatan dan Rekreasi yang membantu penulis selama perkuliahan.
4. Bapak Anton Komaini, S.Si.,M.Pd selaku pembimbing I kaligus Penasehat Akademik dan Bapak Drs. Hanif Badri, M.Pd selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, fikiran dan kesabaran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Apri Agus, M.Pd, Bapak Drs. Abu Bakar, M.Si dan Bapak Nuridin Widya Pranoto, S.Pd.,M.Or sebagai penguji skripsi yang telah banyak

memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pegawai FIK UNP yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Semua responden yang telah bersedia menyediakan waktu untuk mengisi angket penelitian.
8. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga bimbingan, bantuan dan dorongan serta amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Amin

Usaha maksimal telah penulis lakukan dalam penulisan skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak terdapat kesalahan dan keterbatasan ilmu yang telah penulis miliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Padang, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
B. Profil kolam renang FIK UNP	25
C. Penelitian Yang Relevan.....	32
D. Kerangka Berfikir.....	33
E. Pertanyaan Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	37
C. Variabel.....	37
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	39
E. Prosedur Penelitian.....	40
F. Instrument Penelitian	40
G. Jenis Data, Sumber Data dan Alat Pengumpul Data.....	43

H. Teknik Analisi Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Verifikasi data	45
B. Deskripsi Data.....	45
C. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran-Lapiran	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	87
2. Data Responden	91
3. Rekapitulasi Tabulasi Data Keseluruhan	93
4. Dokumentasi Penelitian	95

DAFTAR TABEL

Table

Halaman	
1.	Daftar Jumlah Pengunjung Kolam Renang FIK UNP Tahun 2016. . 30
2.	Daftar Harga Tiket Masuk Kolam Renang FIK UNP 30
3.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 41
4.	Skala Likert Pengukuran 42
5.	Rentang Skala..... 43
6.	Deskripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan..... 46
7.	Distribusi Frekuensi Ketepatan Jam Buka Kolam Renang FIK UNP..... 47
8.	Distribusi Frekuensi Petugas Memberikan Informasi Yang Jelas Kepada Pengunjung 48
9.	Distribusi Frekuensi Petugas Memberikan Pelayanan Yang Tepat Tidak Membedakan Pengunjung Yang Satu Dengan Yang Lain 49
10.	Distribusi Frekuensi Kedisiplinan Yang Dimiliki Petugas Kolam Renang..... 50
11.	Distribusi Frekuensi Cara Pengelola Menanggapi Kritik Dan Saran Pengunjung..... 51
12.	Distribusi Frekuensi Cara Pengelola Menanggapi Keluhan Dan Kesulitan Para Pengunjung 52
13.	Distribusi Frekuensi Petugas Locket Ramah Dan Pengunjung Dilayani Dengan Baik..... 53
14.	Distribusi Frekuensi Cata Petugas Kolam Renang Dalam Melayani Pengunjung..... 54
15.	Distribusi Frekuensi Kenyamanan Dan Keamanan Saat Menggunakan Fasilitas Kolam Renang 55
16.	Distribusi frekuensi Keamanan Parkir Kendaraan Dan Helm 56
17.	Distribusi frekuensi Keamanan Barang Bawaan Pengunjung Di Dalam Kolam Renang 57

18. Distribusi frekuensi Kualitas Air Kolam Bersih Dan Terjamin Dari Penyakit.....	58
19. Distribusi Frekuensi Kemudahan Masuk KeKolam Renang	59
20. Distribusi Frekuensi Mudah Berkomunikasi Dengan Karyawan.....	60
21. Distribusi Frekuensi Harga Makan Dan Minum Di Kolam Renang.	61
22. Distribusi Frekuensi Harga Masuk Kekolam Renang.....	62
23. Distribusi Frekuensi Bagi Anak Berumur 2 Tahun Kebawah Biaya Tidak Dibebankan	63
24. Distribusi Frekuensi Karyawan Berprilaku Baik, Sopan Dan Santun.	64
25. Distribusi Frekuensi Teguran Terhadap Pengunjung.....	65
26. Distribusi Frekuensi Tempat Parkir Luas	66
27. Distribusi Frekuensi Lingkungan Kolam Renang Bersih	67
28. Distribusi Frekuensi Tersedia Kolam Untuk Anak-Anak Dan Dewasa.	68
29. Distribusi Frekuensi Air Bilas Bersih Dan Lancar	69
30. Distribusi Frekuensi Ruang Bilas Bersih	70
31. Distribusi Frekuensi Kondisi Toilet/WC Baik.....	71
32. Distribusi Frekuensi Tersedia Tempat Solat/Mushala	72
33. Distribusi Frekuensi Tersedia Kantin Di Kolam Renang	73
34. Distribusi Frekuensi Tersedia Rak Sepatu Beserta Loker Dan Kunci Loker	74
35. Distribusi Frekuensi Sound Sistem Tersedia Untuk Menyampaikan Berita.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2. Kerangka Konseptual	35

DAFTAR GRAFIK

Histogram

Halaman

1. Histogram Distribusi Skor Ketepatan Jam Buka Kolam Renang FIK UNP	48
2. Histogram Distribusi Skor Petugas Memberikan Informasi Yang Jelas Kepada Pengunjung.....	49
3. Histogram Distribusi Skor Petugas Memberikan Pelayanan Yang Tepat Dan Tidak Membedakan Pengunjung Yang Satu Dengan Yang Lain.....	50
4. Histogram Distribusi Skor Kedisiplinan Yang Dimiliki Petugas Kolam Renang.....	51
5. Histogram Distribusi Skor Cara Pengelola Menanggapi Kritik Dan Saran Pengunjung.....	52
6. Histogram Distribusi Skor Cara Pengelola Menanggapi Keluhan Dan Kesulitan Para Pengunjung	53
7. Histogram Distribusi Skor Petugas Loker Ramah Dan Pengunjung Dilayani Dengan Baik.....	54
8. Histogram Distribusi Skor Cata Petugas Kolam Renang Dalam Melayani Pengunjung.....	55
9. Histogram Distribusi Skor Kenyamanan Dan Keamanan Saat Menggunakan Fasilitas Kolam Renang	56
10. Histogram Distribusi Skor Keamanan Parkir Kendaraan Dan Helm..	57
11. Histogram Distribusi Skor Keamanan Barang Bawaan Pengunjung Di Dalam Kolam Renang.....	58
12. Histogram Distribusi Skor Kualitas Air Kolam Bersih Dan Terjamin Dari Penyakit.....	59
13. Histogram Distribusi Skor Kemudahan Masuk Ke Kolam Renang .	60
14. Histogram Distribusi Skor Mudah Berkomunikasi Dengan Karyawan	61
15. Histogram Distribusi Skor Harga Makan Dan Minum Di Kolam	

Renang.....	62
16. Histogram Distribusi Skor Harga Masuk Kekolam Renang	63
17. Histogram Distribusi Skor Bagi Anak Berumur 2 Tahun Kebawah Biaya Tidak Dibebankan.....	64
18. Histogram Distribusi Skor Karyawan Berprilaku Baik, Sopan Dan Santun.....	65
19. Histogram Distribusi Skor Teguran Terhadap Pengunjung	66
20. Histogram Distribusi Skor Tempat Parkir Luas	67
21. Histogram Distribusi Skor Lingkungan Kolam Renang Bersih.....	68
22. Histogram Distribusi Skor Tersedia Kolam Untuk Anak-Anak Dan Dewasa.	69
23. Histogram Distribusi Skor Air Bilas Bersih Dan Lancar	70
24. Histogram Distribusi Skor Ruang Bilas Bersih	71
25. Histogram Distribusi Skor Kondisi Toilet/WC Baik	72
26. Histogram Distribusi Skor Tersedia Tempat Solat/Mushala	73
27. Histogram Distribusi Skor Tersedia Kantin Di Kolam Renang.....	74
28. Histogram Distribusi Skor Tersedia Rak Sepatu Beserta Loker Dan Kunci Loker	75
29. Histogram Distribusi Skor Sound Sistem Tersedia Untuk Menyampaikan Berita	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang proses melakukan pembangunan disegala bidang, termasuk di bidang olahraga dan rekreasi. Pembangunan dibidang olahraga dan rekreasi hakikatnya merupakan bagian yang integral dari pembangunan nasional. Oleh karena itu pembangunan olahraga dan rekreasi untuk pemulihan kembali kesehatan dan kebugaran masyarakat dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia indonesia seperti yang tercantum dalam undang-undang dasar rakyat indonesia nomor 3 tahun 2005 tentang sistem keolahragaan nasional pasal 1 yang berbunyi:

“Olahraga rekreasi adalah olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran, dan kegembiraan. Sebagaimana dimaksud dalam pancasila dan undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945, bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan memperoleh kesehatan dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia indonesia, serta memperoleh kesehatan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.”

Salah satu tempat yang bisa dijadikan tempat berolahraga dan rekreasi pada saat ini adalah kolam renang. Saat ini kolam renang adalah sebagai salah satu tempat yang ramai dikunjungi oleh masyarakat. Jumlah kolam renang semakin banyak dikembangkan untuk memenuhi keinginan masyarakat akan kebutuhan berolahraga dan rekreasi. Sumatra barat merupakan salah satu

provinsi yang memiliki potensi baik untuk dikembangkan usaha kolam renang salah satunya di Kota Padang.

Salah satu bentuk objek wisata yang terdapat di Kota Padang adalah wisata kolam renang Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Padang (UNP). Wisata kolam renang FIK UNP merupakan wisata rekreasi dan olahraga keluarga yang banyak di kunjungi oleh masyarakat Kota Padang. Wisata kolam renang ini memiliki dua kolam renang yang berbeda-beda luasnya dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap, tidak hanya itu kolam renang FIK UNP juga menyediakan tempat parkir yang cukup luas.

Setiap usaha yang bergerak di bidang jasa memiliki ke khasan yang berbeda dengan usaha yang bergerak dalam penjualan barang, karena usaha jasa ini salah satu karakteristiknya adalah kepuasan konsumen yang tidak dapat diperkirakan. Tingkat persaingan objek-objek wisata di kota Padang seperti kolam renang semakin tinggi seiring perkembangan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut dapat meningkatkan stimulus pengusaha kolam renang untuk merebut hati konsumen melalui pelayanan dan atribut yang terbaik.

Pihak pengelola kolam renang perlu memperbaiki atribut atau fasilitas yang ada seperti tempat parkir yang kurang luas dan tingkat keamanannya kurang, pintu ruang ganti yang sudah rusak terutama pintu ruang ganti laki-laki, pintu loker penyimpanan barang yang sudah rusak, keramik yang sudah berlumut di sekitar tepi kolam renang, air kolam renang yang kotor akibat

kaporit jarang diganti, sampah yang berserakan di sekitar tempat bilas dan kurangnya tingkat keamanan tempat penyimpanan sepatu di rak sepatu.

Perbaikan fasilitas lainnya juga harus diperhatikan seperti taman, ruang tunggu orang tua yang sedang melihatnya anaknya berenang, kantin dan tribun. Selain fasilitas yang baik juga diperlukan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pengunjung seperti pelayan yang ramah terhadap pengunjung, kerana dengan pelayanan yang baik maka pengunjung akan tetap merasa betah dan akan senang jika mereka diperlakukan dengan istimewa. Dengan atribut fasilitas dan pelayanan yang baik maka pengunjung dengan sendirinya tetap menjadi pengunjung yang setia.

Hal ini dilakukan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan yang pada akhirnya menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal dapat diketahui dari kepuasannya terhadap suatu pelayanan. Salah satu pelanggan dapat dikatakan puas dari kuantitas pelanggan untuk memilih pelayanan yang diberikan suatu organisasi secara berulang-ulang. Kepuasan pelanggan ini dibentuk dari kualitas layanan yang diberikan suatu organisasi kepada pelanggannya. Hal ini berarti, antara kualitas dan kuantitas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Organisasi yang memberikan pelayanan yang berkualitas akan memperoleh pelanggan yang tidak hanya sekali merasakan pelayanan yang diberikan organisasi tersebut. Pelanggan yang puas akan datang lagi dan bahkan membawa pelanggan baru (Rangkuti, 2002:6). Dengan demikian suatu organisasi sangat penting memperhatikan kualitas pelayanan dalam

perkembangannya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa kolam renang merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menarik pasar (siswa, masyarakat umum maupun instansi setempat), dengan tercapainya kepuasan pelanggan dan banyaknya pelanggan diharapkan pihak kolam renang bisa memperbaiki fasilitas yang ada.

Kolam renang dengan fasilitas dan pelayanan yang baik tentu akan menjadi pilihan dan dipercaya oleh para pengunjung kolam renang, terutama fasilitas yang baik akan meminimalisir terjadinya kecelakaan dikolam renang. Tidak sedikit kecelakaan yang terjadi di kolam renang karena kelalaian pihak kolam renang yang kurang merawat fasilitas kolam renang, dan tidak sedikit juga kecelakaan yang terjadi oleh pengunjung itu sendiri karena diperlukan fasilitas pendukung seperti papan pengumuman yang harus ada di kawasan kolam renang. Tidak hanya itu air kolam renang juga harus baik, air tidak boleh kotor seperti terdapatnya daun-daun dikolam renang, dan campuran kaporit juga harus diperhatikan, serta bungkus-bungkus makanan yang terdapat di sekitar kolam renang yang membuat pengunjung kolam renang kurang nyaman ketika berenang.

Penyediaan fasilitas kolam renang belum tentu banyak ditemukan disetiap pedesaan, bahkan kolam renang hanya ditemukan misalnya di perkotaan. Di kota padang sendiri ada beberapa terdapat kolam renang umum, yaitu kolam renang UNP, kolam renang ABG, kolam renang Teratai Agus Salim, kolam renang G Sport swimming pool, kolam renang Imelda

Waterpark. Namun kolam renang UNP dan kolam renang Imelda Waterpark baru beberapa tahun ini resmi dibuka.

Salah satu alasan yang mempengaruhi pengunjung untuk datang adalah kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia dan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Oleh karena itu persaingan dalam jasa menuntut pihak kolam renang untuk berusaha memomorsatukan kualitas pelayanan kolam renang bagi konsumen, seperti kualitas fasilitas pendukung dan harga masuk. Kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan kolam renang FIK UNP terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP adalah menjadi topik masalah utama dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan belum diketahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP yang berada di Kota Padang.

Objek wisata kolam renang indoor Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Padang (UNP) terletak di Kampus Air Tawar, Jl. Prof. DR Hamka, Kelurahan Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatra Barat. Kota padang berbatasan dengan Kabupaten Solok dari arah timur, arah utara berbatasan dengan Kabupaten Padang Pariaman dan arah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pesisir Selatan. Kolam renang ini tempatnya strategis dan mudah di jangkau oleh kendraan pribadi maupun kendaraan umum.

Kolam renang FIK UNP fasilitasnya memang tidak terlalu lengkap, namun kolam ini sangat diminati oleh pengunjung karena lokasi yang strategis dan area kolam renang yang nyaman. Kolam renang FIK UNP tiap minggunya

selalu didatangi banyak pengunjung yang beraneka ragam. Dari anak-anak sampai orang tua terdapat dikolam renang ini. Kolam renang FIK UNP terdapat dua kolam dengan kedalaman yang berbeda, untuk kolam utama berkedalaman 1,40 M hingga 1,80 M.

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa pelanggan kolam renang FIK UNP pada tanggal 19 Oktober 2016, masalah kelengkapan fasilitas, dan cara karyawan melayani pelanggan masih menjadi bahan keluhan dikalangan pelanggan. Masalah fasilitas yang sering dikeluhkan pelanggan adalah loker penyimpanan barang yang sudah banyak rusak, pelanggan merasa tidak nyaman pada saat menyimpan barang bawaannya, Wc/toilet yang tidak berfungsi, dan rak tempat sepatu yang masih kurang pengamanannya, sehingga masih banyak pelanggan yang mengalami kehilangan sandal atau sepatu setelah selesai berenang.

Adanya beberapa masalah yang dikemukakan diatas, berarti penerapan sistem pelayanan kolam renang dalam perspektif pelanggan belum bisa dikatakan sempurna. Hal ini sesuai dengan, (Tjiptono, 1997:131), tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh organisasi menimbulkan persepsi yang berbeda pada setiap pelanggan. Bagi pelanggan yang pernah mengalami permasalahan diatas akan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kolam renang FIK UNP sangat memudahkan pelanggan. Sedangkan pelanggan yang menemui beberapa masalah diatas akan merasa pelayanan yang diberikan oleh kolam renang FIK UNP kurang menyenangkan mereka.

Hal ini juga dikarenakan terdapatnya gap (discrepancies) atau sering disebut dengan kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan kenyataan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen (Parasuraman, et al, (1988) dalam Tjiptono, 2014:182). Berarti pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pelayanan kolam renang FIK UNP tidak sama dengan kenyataan yang terjadi dengan adanya beberapa kendala-kendala dan masalah-masalah yang muncul.

Dari masalah yang dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul: **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Kolam Renang FIK UNP”** karena belum diketahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang dikemukakan maka dapat ditarik identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keadaan tempat parkir.
2. Pintu ruang ganti yang sudah rusak.
3. Pintu loker penyimpanan barang yang sudah banyak rusak.
4. Keramik ditepi kolam renang banyak yang berlumut.
5. Keadaan air yang kotor akibat kaporit jarang diganti.
6. Banyaknya sampah yang berserakan di tempat bilas.
7. Kurangnya keamanan penyimpanan sepatu di rak sepatu.
8. Pelayan yang kurang ramah terhadap pelanggan.

C. Pembatasan Masalah

Dari sekian banyak masalah yang dikemukakan perlu adanya pembatasan masalah untuk menghindari meluasnya permasalahan. Dan mengingat terbatasnya tenaga, waktu dan biaya penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada masalah “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kolam Renang FIK UNP”. Dengan memberikan batasan masalah, diharapkan ruang lingkup permasalahan menjadi jelas.

D. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah, maka dapat ditarik kesimpulan yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP”?.?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP.

F. Manfaat Penelitian

1. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar S1 di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang,
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang FIK UNP Kota Padang,
3. Mendapat informasi mengenai atribut fasilitas kolam renang FIK UNP Kota Padang yang menjadi prioritas perbaikan,

4. Bagi pihak pemilik kolam renang hasil ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kualitas kolam renang,
5. Sebagai wacana untuk menambah wawasan bidang pengelolaan suatu jasa tempat olahraga dan rekreasi khususnya kolam renang,
6. Memberikan pengalaman bagi penulis dalam melakukan penelitian dan memberikan masukan bagi perusahaan jasa dalam memperbaiki suatu kinerja karyawan untuk menarik pelanggan.