

Cg

LAPORAN PENELITIAN INSTITUSIONAL

JUDUL PENELITIAN:

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP JASA PELAYANAN
KOLAM RENANG UNY WATES



Oleh :

Dapan, M.Kes
Bambang Saptono, M.Si
Isroah, M.Pd
Sunardiyanta, M.Kes
Aprilia Tina Lidyasari, M.Pd.

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

KAMPUS WATES 2015

LAPORAN PENELITIAN INSTITUSIONAL

JUDUL PENELITIAN:

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP JASA PELAYANAN
KOLAM RENANG UNY WATES



Oleh :

Dapan, M.Kes
Bambang Saptono, M.Si
Isroah, M.Pd
Sunardiyanta, M.Kes
Aprilia Tina Lidyasari, M.Pd.

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

KAMPUS WATES 2015

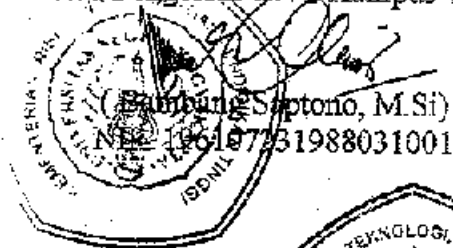
**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN INSTITUSIONAL KAMPUS WATES**

1. Judul Penelitian : Tanggapan Masyarakat terhadap Keberadaan Kolam Renang UNY Wates
2. Ketua Peneliti : Dapan, M.Kes
3. Tim Peneliti

No	Nama, Gelar	Fakultas
1.	Bambang Saptono, M.Si	Ilmu Pendidikan
2.	Isroah, M.Pd	Ilmu Sosial
3.	Sunardiyanta, M.Pd	Ilmu Keolahragaan
4.	Aprilia Tina Lidyasari, M.Pd	Ilmu Pendidikan

4. Lokasi Penelitian : Kampus Wates
5. Waktu Penelitian : Mei-September 2015
6. Dana yang diusulkan : Rp 15.000.000,00

Mengetahui:
Ketua Pengelola UNY Kampus Wates

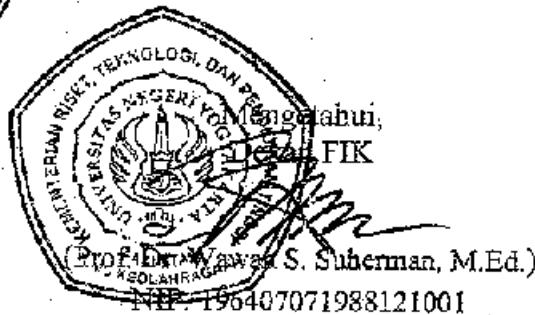


(Bambang Saptono, M.Si)
NIP. 196107131988031001

Yogyakarta, 3 September 2015
Peneliti,



(Dapan, M.Kes)
NIP. 19571012 198502 1 001



(Prof. Datan Wases S. Suherman, M.Ed.)
NIP. 196407071988121001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semoga hendaknya di dalam tubuh yang kuat bersemayam jiwa yang sehat. Ungkapan ini memacu agar setiap orang untuk membuat dan menciptakan tubuh yang sehat. Berenang adalah salah satu cabang olahraga yang mampu meningkatkan untuk kesehatan seseorang yang juga merupakan olahraga tanpa gaya gravitasi bumi (*non weight bearing*). Berenang terbilang minim risiko cedera fisik karena saat berenang seluruh berat badan ditahan oleh air atau mengapung. Berenang memiliki banyak manfaat baik fisiologis maupun psikologis yang dapat dirasakan apabila dilakukan secara teratur, terukur, bertahap dan berkelanjutan. Fasilitas utama yang diperlukan dalam berenang adalah kolam renang.

Kolam renang adalah suatu konstruksi buatan yang dirancang untuk diisi dengan air dan digunakan untuk berenang, menyelam, atau aktivitas air lainnya. Kolam renang pribadi adalah simbol status bagi pemiliknya, karena membutuhkan banyak tempat dan biaya perawatan yang besar. Kolam renang biasanya bagian dari pusat aktivitas air atau taman rekreasi, yang diperuntukkan untuk berbagai tujuan.

Kolam renang merupakan fasilitas utama untuk berenang, karena membutuhkan banyak tempat dan biaya perawatan yang besar tidak semua orang memiliki sehingga memilih wahana kolam renang umum yang biasanya bagian dari objek aktivitas air atau taman rekreasi sebagai tempat berenang. Hampir semua elemen masyarakat menggunakan wahana ini sebagai tempat untuk olahraga maupun rekreasi.

Kolam renang di wilayah Kabupaten Kulonprogo sebelum 2014 sudah ada beberapa seperti kolam renang Clereng, kolam renang Temon, kolam renang Brimob. Beberapa kolam renang tersebut jauh dari pusat kota, selain itu belum sesuai standar Nasional maupun Internasional, sebagai contoh kolam renang Clereng hanya mempunyai 2 kolam untuk 1 kolam dewasa ada kedalaman 1 m dan 2 m, sedangkan yang satunya untuk anak-anak kedalaman 0,5 m dengan luas 45 m, kolam renang di Temon dan kolam renang brimob juga tidak berbeda jauh hanya saja air lebih jernih dibanding kolam renang Clereng.

Sebelum tahun 2014 warga Kulonprogo, khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) UNY Kampus Wates, jika akan berenang harus meluangkan

waktu untuk berenang , selain jauh dari pusat kota standar kolam renang juga kurang sesuai. Dengan adanya fenomena ini, sebagai wujud pengabdian UNY kepada masyarakat Kulonprogo, maka dibangunlah kolam renang UNY berstandar internasional yang berlokasi di UNY Kampus Wates di Jln. Mandung 7 yang berada dekat dari pusat kota.

Kolam renang UNY Kampus Wates diresmikan tanggal 22 Mei 2014 hampir setahun yang lalu oleh Roy Suryo (saat itu menjabat Menpora di Era kepemimpinan presiden Susilo Bambang Yudhoyono). Sejak diresmikan, kolam renang UNY Wates memiliki banyak manfaat dalam berbagai hal bagi masyarakat Kulonprogo dan atau warga dan mahasiswa UNY khususnya Fakultas Ilmu Olahraga . Manfaat bagi warga Kulon Progo ialah kesempatan untuk berenang, bekerja, dan sebagai unit perputaran ekonomi masyarakat. Manfaat bagi mahasiswa uny diantaranya sebagai laboratorium akutansi, sekertari, dan pemasaran, serta keolahragaan.

Mengacu keterangan di atas, bahwa untuk lebih dapat meningkatkan sarana prasarana kolam dan pelayanan terhadap pengunjung perlu diadakan penelitian dengan topik "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang UNY Wates".

B. Identifikasi Masalah

1. Kolam renang sebagai fasilitas olahraga air yang dibangun untuk multi tujuan, olahraga, bisnis, dan laboratorium.
2. Kolam renang sebagaimana terawat dan terpelihara baik secara fisik dan mental secara terus menerus
3. Pelayanan terhadap pengelolaan kolam memerlukan perhatian khusus
4. Kritikan dan saran masyarakat pengguna kolam renang perlu diperhatikan.

C. Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan kolam renang UNY Wates

D. Manfaat

Setelah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka perawatan kolam dan pelayanan kolam renang UNY Wates lebih dapat optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pengunjung, sehingga masyarakat lebih nyaman dan tertarik mengunjungi kolam renang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Renang

1. Pengertian Renang

Renang adalah olahraga yang melombakan kecepatan atlet renang dalam berenang. Gaya renang yang diperlombakan adalah gaya bebas, gaya kupu-kupu, gaya punggung, dan gaya dada. Perenang yang memenangkan lomba renang adalah perenang yang menyelesaikan jarak lintasan tercepat. Pemenang babak penyisihan maju ke babak semifinal, dan pemenang semifinal maju ke babak final.

Bersama-sama dengan loncat indah, renang indah, renang perairan terbuka, dan polo air, peraturan perlombaan renang ditetapkan oleh badan dunia bernama Federasi Renang Internasional (FINA). Persatuan Renang Seluruh Indonesia (PRSI) adalah induk organisasi cabang olahraga renang di Indonesia.

2. Manfaat Berenang

Berenang adalah salah satu jenis olahraga yang mampu meningkatkan kesehatan seseorang yang juga merupakan olahraga tanpa gaya gravitasi bumi (non weight bearing). Berenang terbilang minim risiko cedera fisik karena saat berenang seluruh berat badan ditahan oleh air atau mengapung. Selain itu berenang merupakan olahraga yang paling dianjurkan bagi mereka yang kelebihan berat badan (obesitas), ibu hamil dan penderita gangguan persendian tulang atau arthritis. Berenang memiliki banyak manfaat yang dapat dirasakan apabila kita melakukannya secara benar dan rutin. Manfaat berenang antara lain :

a. Membentuk otot

Saat berenang, kita menggerakkan hampir keseluruhan otot-otot pada tubuh, mulai dari kepala, leher, anggota gerak atas, dada, perut, punggung, pinggang, anggota gerak bawah, dan telapak kaki. Saat bergerak di dalam air, tubuh mengeluarkan energi lebih besar karena harus 'melawan' massa air yang mampu menguatkan dan melenturkan otot-otot tubuh.

b. Meningkatkan kemampuan fungsi jantung dan paru-paru

Gerakan mendorong dan menendang air dengan anggota tubuh terutama tangan dan kaki, dapat memacu aliran darah ke jantung, pembuluh darah, dan paru-paru. Artinya, berenang dapat dikategorikan sebagai latihan aerobik dalam air.

c. Menambah tinggi badan

Berenang secara baik dan benar akan membuat tubuh tumbuh lebih tinggi (bagi yang masih dalam pertumbuhan tentunya).

d. Melatih pernafasan

Sangat dianjurkan bagi orang yg terkena penyakit asma untuk berenang karena sistem kardiovaskular dan pernafasan dapat menjadi kuat. Penapasan kita menjadi lebih sehat, lancar, dan bisa pernafasan menjadi lebih panjang.

e. Membakar kalori lebih banyak

Saat berenang, tubuh akan terasa lebih berat bergerak di dalam air. Otomatis energi yang dibutuhkan pun menjadi lebih tinggi, sehingga dapat secara efektif membakar sekitar 24% kalori tubuh.

f. *Self safety*

Dengan berenang kita tidak perlu khawatir apabila suatu saat mengalami hal-hal yang tidak diinginkan khususnya yang berhubungan dengan air (jatuh ke laut dll).

g. Menghilangkan stres.

Secara psikologis, berenang juga dapat membuat hati dan pikiran lebih relaks. Gerakan berenang yang dilakukan dengan santai dan perlahan, mampu meningkatkan hormon endorfin dalam otak. Suasana hati jadi sejuk, pikiran lebih adem, badan pun bebas gerah.

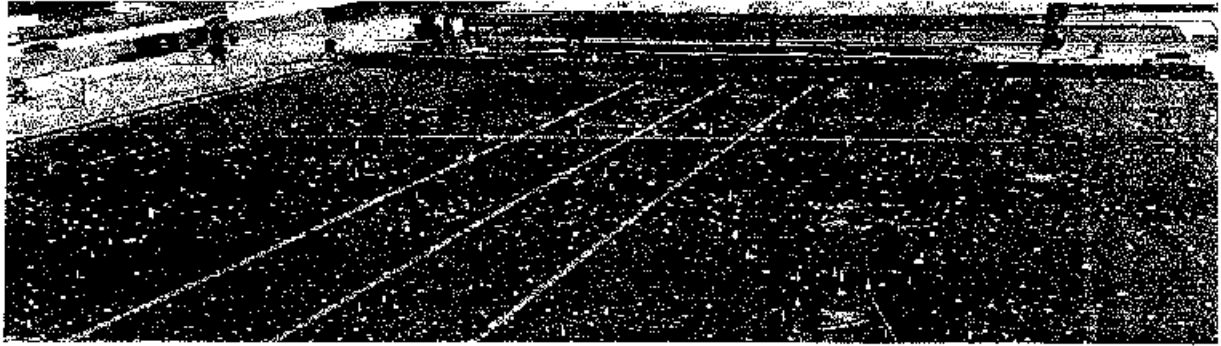
B. Kolam Renang

1. Pengertian Kolam Renang

Peralatan utama yang diperlukan dalam berenang adalah kolam renang. Kolam renang adalah suatu konstruksi buatan yang dirancaang untuk diisi dengan air dan digunakan, menyelam, atau aktivitas air lainnya. Berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 475/KPTS/1991 kolam renang dapat dibagi menjadi beberapa tipe yang diantaranya adalah:

a. Kolam renang tipe A

Kolam renang tipe A adalah kolam renang yang dapat digunakan untuk menyelenggarakan perlombaan-perlombaan tingkat nasional



Gambar 1. Kolam Renang Tipe A

b. Kolam renang tipe B

Kolam renang tipe B adalah kolam renang yang digunakan untuk mengadakan pemanasan atau latihan sebelum perlombaan pada tingkat nasional, atau untuk mengadakan perlombaan pada tingkat daerah (daerah tingkat II)

c. Kolam renang tipe C

Kolam renang tipe C adalah kolam renang yang digunakan untuk kegiatan renang bagi pemula atau kolam renang untuk anak-anak



Gambar 2. Kolam Renang Tipe C

d. Kolam renang loncat indah

Kolam renang loncat indah adalah kolam renang yang digunakan untuk kegiatan latihan atau perlombaan pada tingkat nasional atau tingkat daerah (daerah tingkat II)

2. Ukuran Kolam Renang Standar Nasional Internasional

Ukuran kolam renang mempunyai kriteria yang berbeda untuk ukuran renang tingkat nasional dan tingkat internasional. Secara rinci ukuran masing-masing yaitu sebagai berikut:

a. Ukuran Kolam Renang Standar Internasional

Panjang kolam renang 50 m

Lebar Kolam renang 25 m

Kedalaman kolam minimum adalah 1,35 m dimulai dari 1,0 m dari lintasan pertama hingga paling sedikit 6,0 m dihitung dari dinding kolam renang yang dilengkapi dengan balok *start*

Kedalaman minimum pada bagian lainnya yaitu 1,0 m

Suhu air pada kolam renang 25°C sampai 28°C

Jika dilakukan pada malam hari pencahayaannya adalah 1.500 lumen

Garis lebar 2,5 m

Lintasan 8

b. Ukuran Kolam Renang Standar Nasional

Panjang kolam renang 50 m

Lebar Kolam renang 25 m

Kedalaman kolam minimum adalah 2 m

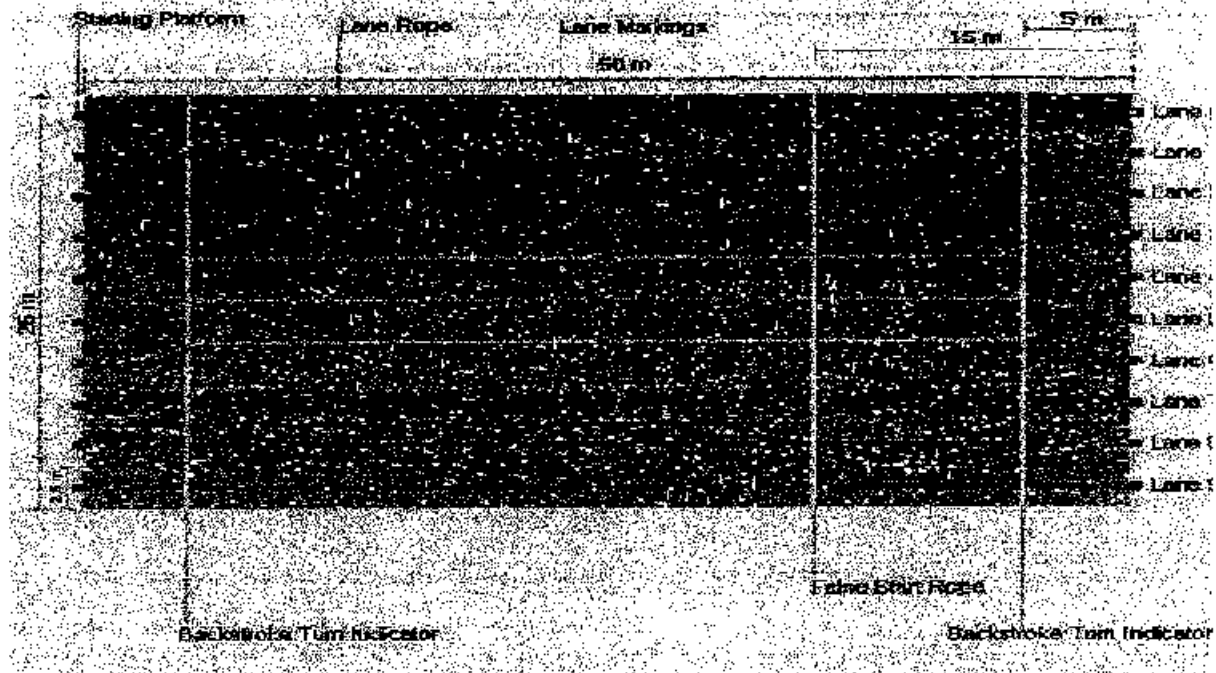
Suhu air pada kolam renang 25°C sampai 28°C

Jika dilakukan pada malam hari pencahayaannya adalah 1.500 lumen

Garis lebar 2 m

Lintasan 8

Berikut gambar ukuran kolam renang tingkat nasional dan internasional.



Gambar 3. Kolam Renang Tingkat Nasional dan Internasional!

C. Jasa Pelayanan Kolam Renang UNY Wates

1. Definisi Jasa

Manusia adalah makhluk individu sekaligus makhluk sosial yang memerlukan bantuan/jasa orang lain dalam keberlangsungan hidupnya sehari-hari. Jasa menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial manusia dan juga menjadi bagian utama dalam pemasaran. Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Menurut Valerie A. Zethaml and Mary Jo Bitner dalam Rambat Lupiyoadi (2001:5) memberikan batasan tentang service(jasa) sebagai berikut: *service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health).* Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomis yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti halnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen

Selanjutnya American Marketing Association (Supranto, 2006:227) mendefinisikan *services are those separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.*

Dari dua pengertian di atas menunjukkan bahwa jasa itu sangat diperlukan yang berupa layanan dan tidak berwujud sehingga jasa tidak dapat menimbulkan kepemilikan terhadap pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Sedangkan jasa juga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik sangat dipengaruhi oleh tingkat penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

2. Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler (Supranto, 2006:22-228) karakteristik jasa diuraikan sebagai berikut:

a. *Intangible* (Tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

b. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikhendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. *Variability* (Bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

d. *Perishability* (Tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berbeda dengan Philip Kotler, Griffin (Lupiyoadi, 2001:6) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau rasa aman

b. *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (*inseparability*) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Customization*

Jasa juga sering kali di desain khusus untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

3. Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Lovelock (1988) yang dikutip Fandy Tjiptono (2002:59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al., 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Menurut Gronroos dalam Hutt dan Speh yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002:60) kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al. (dalam Bojanic, 1991), *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
- 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - 3) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- b. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa output jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks. Sama halnya dengan kualitas jasa kolam renang UNY Wates. Diharapkan kolam renang UNY Wates dapat memberikan kualitas jasa yang baik/ memuaskan kepada para pengunjung/masyarakat.

D. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kolam renang UNY Wates sebagai penyedia jasa dapat diketahui melalui kepuasan pengunjung/ masyarakat. Diperlukan pelayanan yang optimal agar tingkat kepuasan pengunjung/ masyarakat semakin tinggi/besar.

1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Armstrong (2001:298) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembelinya tidak puas. Menurut Engel, et al. (Tjiptono, 2002:146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang

diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono (2002:148-150) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus, dan lain-lain.
- b. Survei kepuasan pelanggan. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.
- c. *Ghost shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan pesaing.
- d. *Lost customer analysis*. Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan semakin besar pula kepuasan pelanggan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa yang dalam hal ini adalah pengunjung kolam renang /masyarakat. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat para pelanggan. Menurut Suyetty & Gita Kurniawan (2004:54) dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Senantiasa memberikan perhatian yang tulus dan sungguh-sungguh kepada pelanggan.
- b. Senantiasa melaksanakan layanan prima terhadap kebutuhan pelanggan.

- c. Fleksibel apabila ada kekurangan pembayaran atau sekali-sekali bisa menunda waktu pembayaran (berhutang)
- d. Menerima dengan baik semua masukan, saran, dan kritik yang diberikan pelanggan, bahkan harus ditindaklanjuti agar memberikan kepuasan kepada pelanggan
- e. Memberikan diskon atau hadiah-hadiah pada hari-hari tertentu.

Sedangkan menurut Rambat Lupiyoadi (Halim, 2006:36) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yakni:

- a. Kualitas produk; Pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang berupa barang ataupun jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan atau berkualitas.
- b. Pelayanan; Terutama untuk penyedia jasa maka pelayanan ini akan menjadi sangat penting dan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional; Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau Self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merk tertentu.
- d. Harga Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.

Menurut Gronroos dalam Hutt dan Speh yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002:60) kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
 - *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- b. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

- c. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa output jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks. Sama halnya dengan kualitas jasa kolam renang UNY Wates. Diharapkan kolam renang UNY Wates dapat memberikan kualitas jasa yang baik/ memuaskan kepada para pengunjung agar lebih optimal lagi dalam memberikan pelayanan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) menurut Parasuraman, et.all, (Lupiyoadi, 2001:148) yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. *Responsiveness*, ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- c. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- d. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kelima faktor inilah yang dijadikan acuan guna mengukur kualitas jasa pelayanan kolam renang UNY Wates yaitu a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kolam renang UNY Wates kepada masyarakat, b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan kolam renang UNY Wates untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, c) *Responsiveness*, ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas, d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengunjung terhadap kolam renang UNY seperti terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*), e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:23) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat (pengunjung) dalam menggunakan jasa pelayanan kolam renang UNY Wates.

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik angket atau kuesioner. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:194), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui informasi dari pengguna jasa pelayanan kolam renang UNY Wates.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:173), populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat/ pengunjung kolam renang UNY Wates

2. Sampel

Begitu luasnya populasi dalam penelitian ini, maka untuk mempermudah pengumpulan data perlu dilakukan pengambilan sampel. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:174), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2010:62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Dari populasi di atas diambil sampel dengan teknik *insidental sampling*. Pemakaian teknik *insidental sampling* dikarenakan peneliti langsung mendatangi dan membagikan angket kepada responden yang ada dan bersedia mengisi angket tersebut. Menurut Sugiyono (2006:124), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini sejumlah 113 orang.

C. Setting Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di lingkungan kolam renang UNY Wates. Karena keterbatasan peneliti maka pengambilan data dilaksanakan selama sebulan dari bulan Agustus-September 2015.

D. Instrumen Pengumpulan Data dan Analisis Data

Instrumen adalah alat ukur dalam penelitian yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial (variabel penelitian) yang diamati (Sugiyono, 2006:148). Penelitian ini menggunakan instrumen angket/kuesioner. Angket/kuesioner yang dibuat bersifat tertutup, karena responden dihadapkan pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia jawaban.

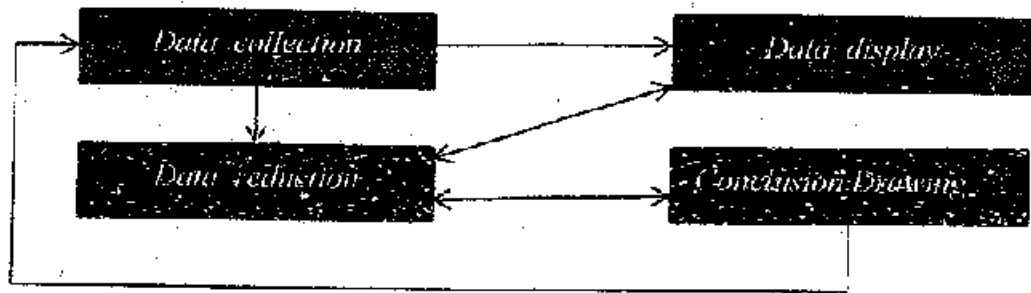
Penskoran digunakan dengan menggunakan skala Likert dengan tiga alternatif jawaban, yaitu: sangat memuaskan (SM) bobot jawaban 3, memuaskan (M) bobot jawaban 2, tidak memuaskan (TM) bobot jawaban 1. Responden dapat memilih salah satu dari tiga alternatif jawaban yang disesuaikan dengan keadaan subjek.

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Kolam Renang UNY Wates

Variabel	Indikator	Butir item
Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Layanan Kolam Renang UNY Wates	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	15, 16, 17
	4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	18, 19, 20
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	21, 22, 23

E. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan model Miles & Huberman (model interaktif). Analisis ini terdiri dari aktivitas *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing* (Sugiyono, 2008:246).



Gambar 4. Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2008: 246)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UNY Kampus Wates yang terletak di Jl. Bhayangkara Wates Kulon Progo. UNY Kampus Wates menyediakan fasilitas kolam renang yang diperuntukkan bagi umum.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Aspek *Tangible*

Kepuasan pengunjung dalam aspek *tangible* diukur dengan pemberian pernyataan sebanyak 7 butir dengan rentan skor 1-3. Skor 3 = sangat memuaskan, skor 2 = memuaskan, dan Skor 1 = tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil jawaban mahasiswa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban terbanyak pada aspek *tangible* untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

- a. Untuk kategori sangat memuaskan jawaban terbanyak pada bentuk bangunan kolam renang sejumlah 50 orang.
- b. Untuk kategori memuaskan jawaban terbanyak pada penyediaan fasilitas kantin bagi pengunjung sejumlah 87 orang.
- c. Untuk kategori tidak memuaskan jawaban terbanyak pada penyediaan fasilitas kamar mandi sejumlah 45 orang.

Berdasarkan jawaban responden dari aspek *tangible* maka pengunjung kolam renang UNY Wates sangat mengharapkan perlunya perbaikan sarana dan prasarana kolam renang terutama pada penyediaan fasilitas kamar mandi.

Data jawaban pengunjung pada setiap pertanyaan untuk aspek *tangible* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Skor Jawaban Pengunjung Pada Aspek *Tangible*

No.	Pertanyaan	1	2	3	Nilai	%	Res
1.	Bentuk bangunan kolam renang	0	63	50	276	2.44	113
2.	Lokasi kolam renang	0	70	43	269	2.38	113
3.	Tampilan kamar mandi	35	66	12	203	1.80	113
4.	Tampilan kamar ganti	45	59	9	190	1.67	113
5.	Tampilan kantin	18	87	8	217	1.88	113
6.	Kelengkapan keamanan (ban karet, tongkat, pelampung)	10	80	23	239	2.08	113
7.	Tempat parkir	43	61	9	192	1.50	113
Jumlah		151	423	104	1586		

Dari jawaban pengunjung pada masing-masing butir selanjutnya dianalisis dengan analisis presentase. Hasil analisis butir-butir pernyataan aspek *tangible* didapatkan hasil seperti tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Analisis Presentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek *Tangible*

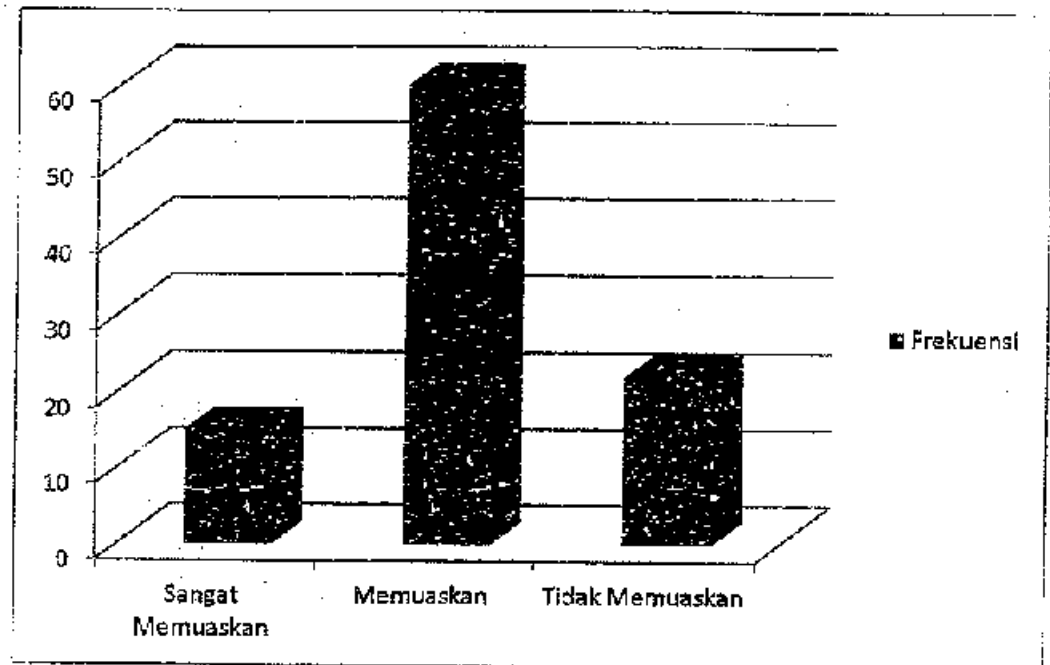
No	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
1.	Sangat memuaskan	$104/7 = 15$	$15/113 \times 100 = 13,3$
2.	Memuaskan	$423/7 = 60$	$60/113 \times 100 = 53,1$
3.	Tidak memuaskan	$151/7 = 22$	$22/113 \times 100 = 19,5$
Jumlah		113	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada aspek *tangible* (penampilan fisik dan sarana prasarana) sebanyak 13,3% pengunjung merasa sangat puas, sebanyak 53,1% pengunjung merasa puas, dan sebanyak 19,5% pengunjung merasa tidak puas.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar 53,1% pengunjung kolam renang UNY Wates merasa puas terhadap pelayanan kolam renang UNY Wates.

Berikut disajikan diagram batang tingkat kepuasan pengunjung pada aspek *tangible* dalam kepuasan pengunjung terhadap layanan kolam renang UNY Wates tahun 2015.

Diagram 1. Tingkat kepuasan Pengunjung Pada Aspek *Tangibles*



2. Aspek Reliability

Kepuasan pengunjung dalam aspek *reliability* diukur dengan pemberian pernyataan sebanyak 7 butir dengan rentang skor 1-3. Skor 3 = sangat memuaskan, skor 2 = memuaskan, dan skor 1 = tidak memuaskan. Berdasarkan hasil jawaban mahasiswa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban terbanyak pada aspek *reliability* untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

- Untuk kategori sangat memuaskan jawaban terbanyak pada sarana prasarana kelayakan gedung secara umum sejumlah 42 orang.
- Untuk kategori memuaskan jawaban terbanyak pada kelayakan lingkungan kolam sejumlah 88 orang.
- Untuk kategori tidak memuaskan jawaban terbanyak pada pelayanan kelayakan air sejumlah 17 orang.

Berdasarkan jawaban responden dari aspek *reliability* maka pengunjung kolam renang UNY Wates sangat mengharapkan perlunya perbaikan sarana dan prasarana kolam renang terutama pada pelayanan kelayakan air bilas.

Data jawaban pengunjung pada setiap pertanyaan untuk aspek *reliability* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Skor Jawaban Pengunjung Pada Aspek *Reliability*

No.	Pertanyaan	1	2	3	Nilai	%	Res
1.	Kelayakan gedung secara umum	1	70	42	267	2.36	113
2.	Kelayakan pelayanan secara umum	3	78	32	255	2.26	113
3.	Kelayakan lingkungan kolam	4	88	21	243	2.15	113
4.	Kelayakan air	17	72	24	233	2.06	113
5.	Kelayakan harga tiket	7	85	21	240	2.12	113
6.	Kelayakan petugas	2	80	31	255	2.26	113
7.	Ketepatan waktu buka-tutup	6	84	23	243	2.15	113
	Jumlah	40	557	194	1736		

Dari jawaban pengunjung pada masing-masing butir selanjutnya dianalisis dengan analisis presentase. Hasil analisis butir-butir pernyataan aspek *reliability* didapatkan hasil seperti tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Analisis Prosentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek *Reliability*

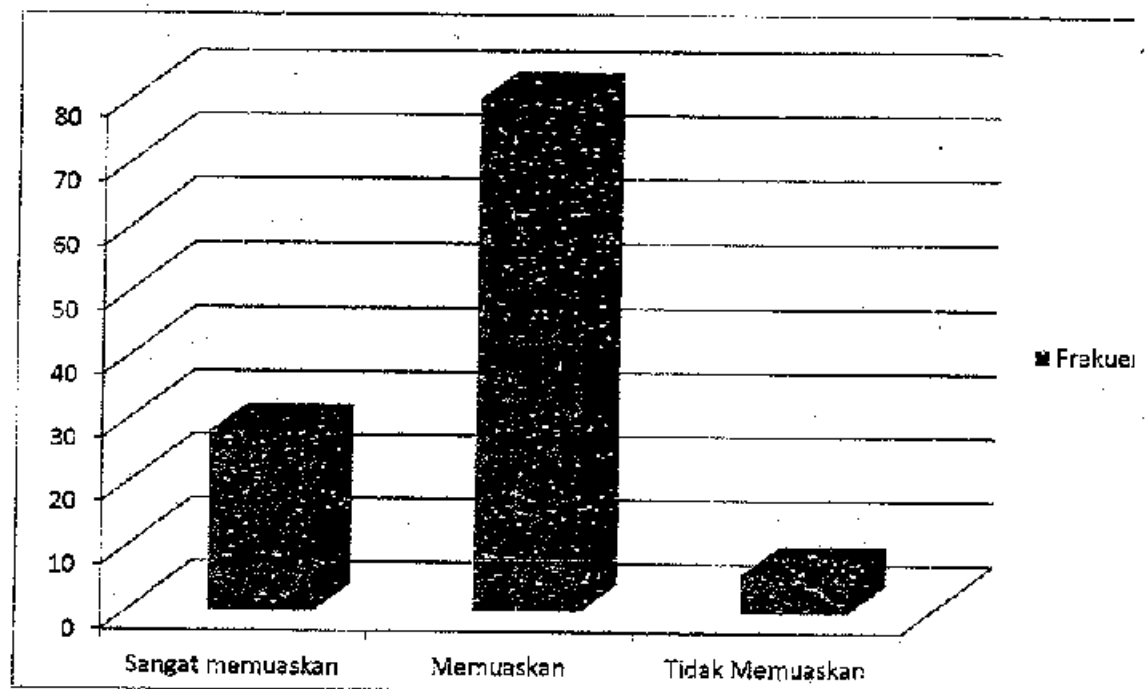
No	Kategori	Frekuensi	Persen
1.	Sangat memuaskan	$194/7 = 28$	$28/113 \times 100 = 24,8$
2.	Memuaskan	$557/7 = 80$	$80/113 \times 100 = 70,8$
3.	Tidak memuaskan	$40/7 = 6$	$6/113 \times 100 = 5,3$
	Jumlah	113	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada aspek *reliability* (keandalan) merasa sangat puas 24,8%, 70,8% pengunjung merasa puas, dan sebanyak 5,3% pengunjung merasa tidak puas.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar 70,8 % pengunjung merasa puas terhadap layanan kolam renang UNY Wates.

Berikut disajikan diagram batang tingkat kepuasan pengunjung pada aspek *reliability* dalam kepuasan pengunjung terhadap layanan kolam renang UNY Wates tahun 2015.

Diagram 2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek Reliability



3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

Kepuasan pengunjung dalam aspek *responsiveness* diukur dengan pemberian pernyataan sebanyak 3 butir dengan rentang skor 1-3. Skor 3 = sangat memuaskan, skor 2 = memuaskan, dan skor 1 = tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil jawaban mahasiswa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban terbanyak pada aspek *responsiveness* untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

- a. Untuk kategori sangat memuaskan jawaban terbanyak pada kemauan petugas untuk membantu yaitu sejumlah 30 orang.

- b. Untuk kategori memuaskan jawaban terbanyak pada kemampuan petugas dalam penyampaian informasi yang jelas yaitu sejumlah 86 orang.
- c. Untuk kategori tidak memuaskan jawaban terbanyak pada kemampuan petugas dalam penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan yaitu sejumlah 13 orang.

Berdasarkan jawaban responden dari aspek *responsiveness* maka pengunjung kolam renang UNY Wates sangat mengharapkan perlu adanya peningkatan pelayanan petugas dalam penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan.

Data jawaban pengunjung pada setiap pertanyaan untuk aspek *responsiveness* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Skor Jawaban Pengunjung Pada Aspek *Responsiveness*

No.	Pertanyaan	1	2	3	Nilai	%	Res
1.	Kemampuan petugas untuk membantu	8	75	30	248	2,19	113
2.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan	7	79	27	246	2,18	113
3.	Penyampaian informasi yang jelas	13	86	14	227	2,00	113
Jumlah		28	240	71	721		

Dari jawab pengunjung pada masing-masing butir selanjutnya dianalisis dengan analisis presentase. Hasil analisis butir-butir pernyataan aspek *responsiveness* didapatkan hasil seperti tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7. Analisis Presentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek *Responsiveness*

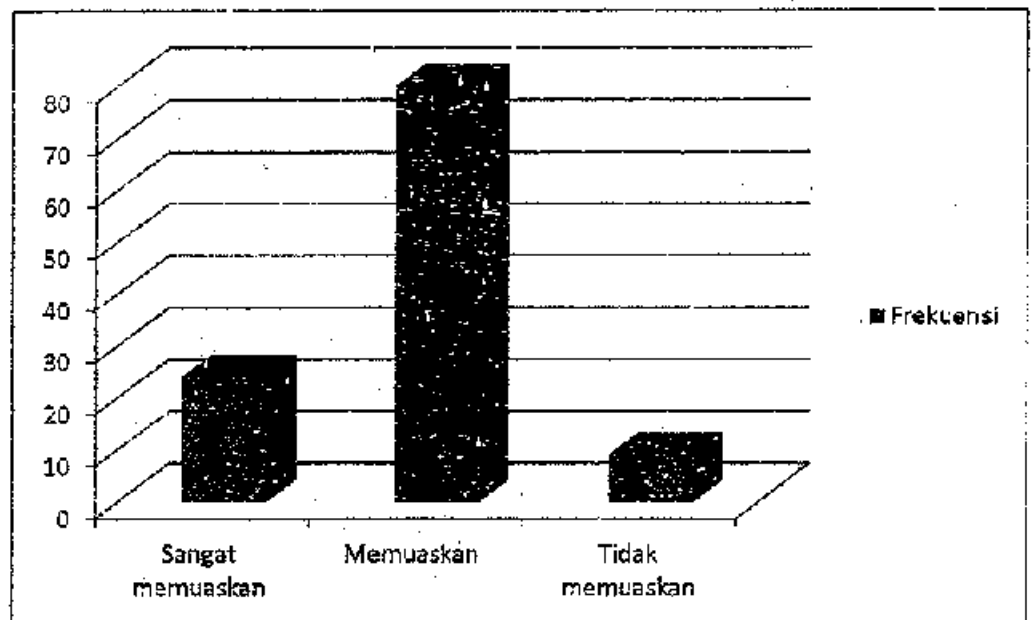
No	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
1.	Sangat memuaskan	$71/3 = 24$	$24/113 \times 100 = 21,24$
2.	Memuaskan	$240/3 = 80$	$80/113 \times 100 = 70,80$
3.	Tidak memuaskan	$28/3 = 9$	$9/113 \times 100 = 7,96$
Jumlah		113	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada aspek *responsiveness* (ketanggapan) merasa sangat puas 21,24%, 70,80% pengunjung merasa puas, dan sebanyak 7,96% pengunjung merasa tidak puas.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar 70,80% pengunjung merasa puas terhadap layanan kolam renang UNY Wates.

Berikut disajikan diagram batang tingkat kepuasan pengunjung pada aspek *responsiveness* dalam kepuasan pengunjung terhadap layanan kolam renang UNY Wates tahun 2015.

Diagram 3. Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek Reliability



4. Aspek Assurance

Kepuasan pengunjung dalam aspek *assurance* diukur dengan pemberian pernyataan sebanyak 3 butir dengan rentang skor 1-3. Skor 3 = sangat memuaskan, skor 2 = memuaskan, dan skor 1 = tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil jawaban mahasiswa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban terbanyak pada aspek *assurance* untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

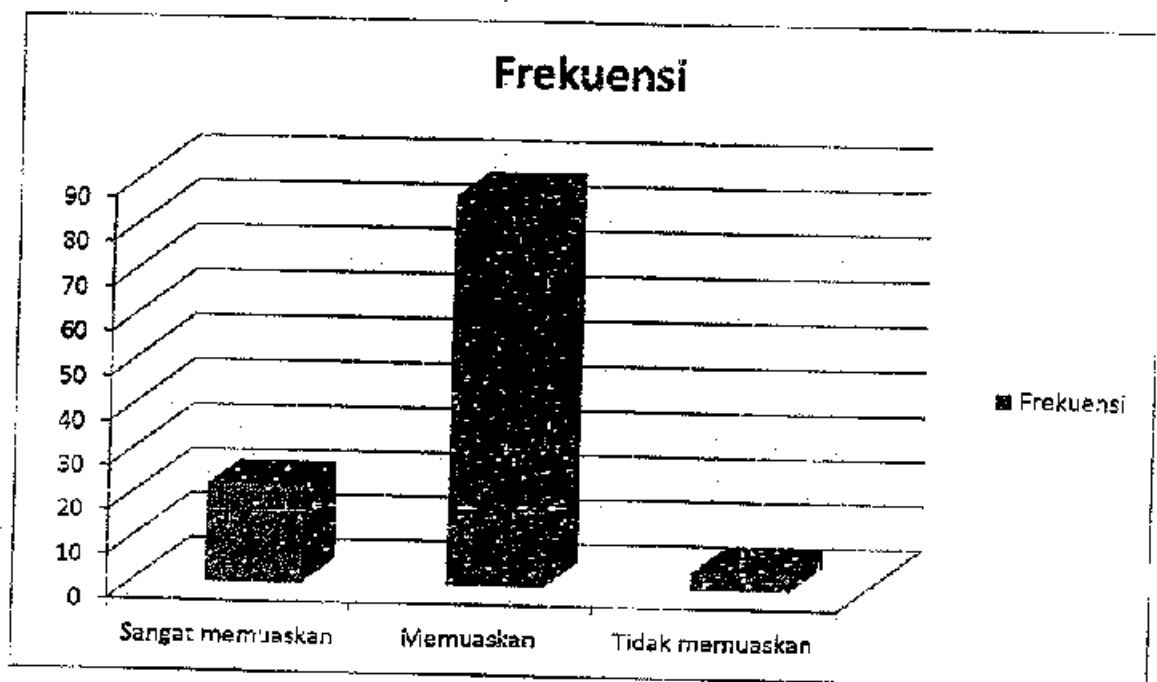
- Untuk kategori sangat memuaskan jawaban terbanyak pada keluwesan petugas dalam berkomunikasi dan jaminan keamanan sejumlah 23 orang.
- Untuk kategori memuaskan jawaban terbanyak pada keluwesan petugas dalam berkomunikasi sejumlah 88 orang.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada aspek *assurance* (jaminan dan kepastian) pengunjung merasa sangat puas 19,47%, 77% pengunjung merasa puas, dan sebanyak 3,54% pengunjung merasa tidak puas.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar 77% pengunjung merasa puas terhadap layanan kolam renang UNY Wates.

Berikut disajikan diagram batang tingkat kepuasan pengunjung pada aspek *assurance* dalam kepuasan pengunjung terhadap layanan kolam renang UNY Wates tahun 2015.

Diagram 4. Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek *Assurance*



5. Aspek *Empathy*

Kepuasan pengunjung dalam aspek *empathy* diukur dengan pemberian pernyataan sebanyak 3 butir dengan rentang skor 1-3. Skor 3 = sangat memuaskan, skor 2 = memuaskan, dan skor 1 = sangat memuaskan.

Berdasarkan hasil jawaban mahasiswa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban terbanyak pada aspek *empathy*

untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

- Untuk kategori sangat memuaskan jawaban terbanyak pada ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sejumlah 27 orang.

- c. Untuk kategori tidak memuaskan jawaban terbanyak pada kompetensi / kemampuan para petugas yang kredible/memadai yaitu sejumlah 5 orang.

Berdasarkan jawaban responden dari aspek *assurance* maka pengunjung kolam renang UNY Wates sangat mengharapkan perlunya peningkatan pelayanan pada kemampuan para petugas penjaga kolam renang UNY Wates dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung kolam renang.

Data jawaban pengunjung pada setiap pertanyaan untuk aspek *assurance* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8. Skor Jawaban Pengunjung Pada Aspek Assurance

No.	Pertanyaan	1	2	3	Nilai	%	Res
1.	Kehuwasan petugas dalam berkomunikasi	2	88	23	251	2.22	113
2.	Jaminan keamanan (security) para pengunjung	4	86	23	245	2.17	113
3.	Kompetensi / kemampuan para petugas yang kredible/memadai	5	87	21	242	2.14	113
Jumlah		11	261	67	738		

Dari jawab pengunjung pada masing-masing butir selanjutnya dianalisis dengan analisis presentase. Hasil analisis butir-butir pernyataan aspek *assurance* didapatkan hasil seperti tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9. Analisis Prosentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek Assurance

No	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
1.	Sangat memuaskan	$67/3 = 22$	$22/113 \times 100 = 19,47$
2.	Memuaskan	$261/3 = 87$	$87/113 \times 100 = 77$
3.	Tidak memuaskan	$11/3 = 4$	$4/113 \times 100 = 3,54$
Jumlah		113	100

- b. Untuk kategori memuaskan jawaban terbanyak pada pemberian kenyamanan bagi pengunjung yaitu sejumlah 87 orang.
- c. Untuk kategori tidak memuaskan jawaban terbanyak pada pemberian kenyamanan bagi pengunjung yaitu sejumlah 5 orang.

Berdasarkan jawaban responden dari aspek *empathy* maka pengunjung kolam renang UNY Wates sangat mengharapkan perlunya peningkatan pada pelayanan terutama dalam pemberian kenyamanan bagi pengunjung kolam renang UNY Wates.

Data jawaban pengunjung pada setiap pertanyaan untuk aspek *empathy* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 10. Skor Jawaban Pengunjung Pada Aspek *Empathy*

No.	Pertanyaan	1	2	3	Nilai	%	Res
1.	Ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan	2	84	27	251	2,22	113
2.	Petugas paham kebutuhan pelanggan	4	86	23	245	2,17	113
3.	Memberi kenyamanan bagi pengunjung	5	87	21	242	2,14	113
Jumlah		11	256	71	638		

Dari jawab pengunjung pada masing-masing butir selanjutnya dianalisis dengan analisis presentase. Hasil analisis butir-butir pernyataan aspek *empathy* didapatkan hasil seperti tabel 11 di bawah ini.

Tabel 11. Analisis Prosentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek *Empathy*

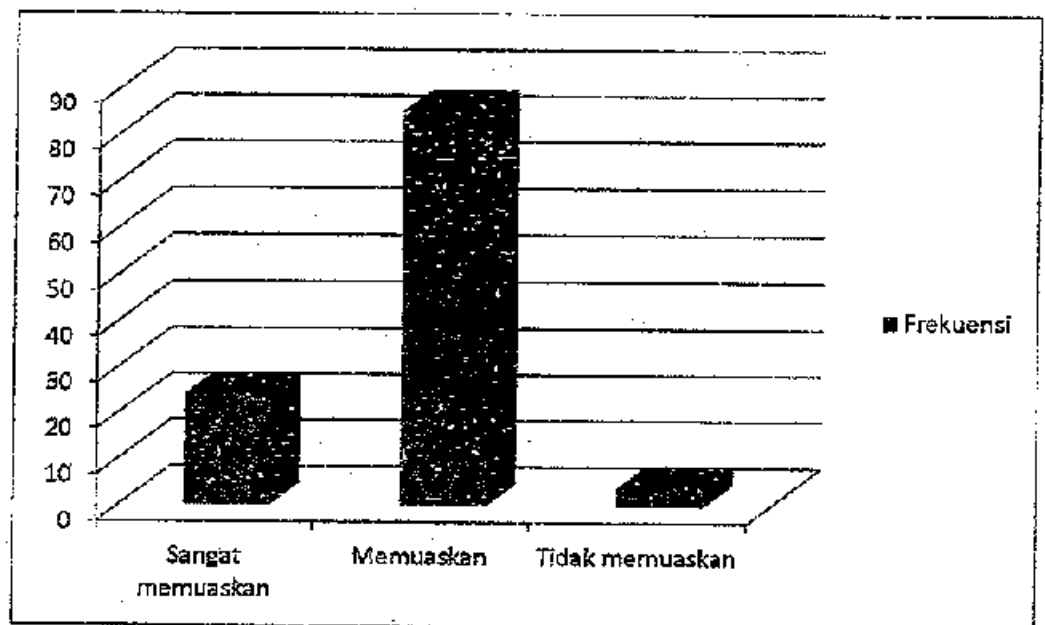
No	Kategori	Frekuensi	Persen
1.	Sangat memuaskan	$71/3 = 24$	$24/113 \times 100 = 21,24$
2.	Memuaskan	$256/3 = 85$	$85/113 \times 100 = 75,22$
3.	Tidak memuaskan	$11/3 = 4$	$4/113 \times 100 = 3,54$
Jumlah		113	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada aspek *empathy* (jaminan dan kepastian) pengunjung merasa sangat puas 21,24%, 75,22% pengunjung merasa puas, dan sebanyak 3,54% pengunjung merasa tidak puas.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar 75,22% pengunjung merasa puas terhadap layanan kolam renang UNY Wates.

Berikut disajikan diagram batang tingkat kepuasan pengunjung pada aspek *empathy* dalam kepuasan pengunjung terhadap layanan kolam renang UNY Wates tahun 2015.

Diagram 5. Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Aspek *Empathy*



6. Aspek Keseluruhan

Tabel 12. Analisis Prosentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Kolam Renang UNY Wates

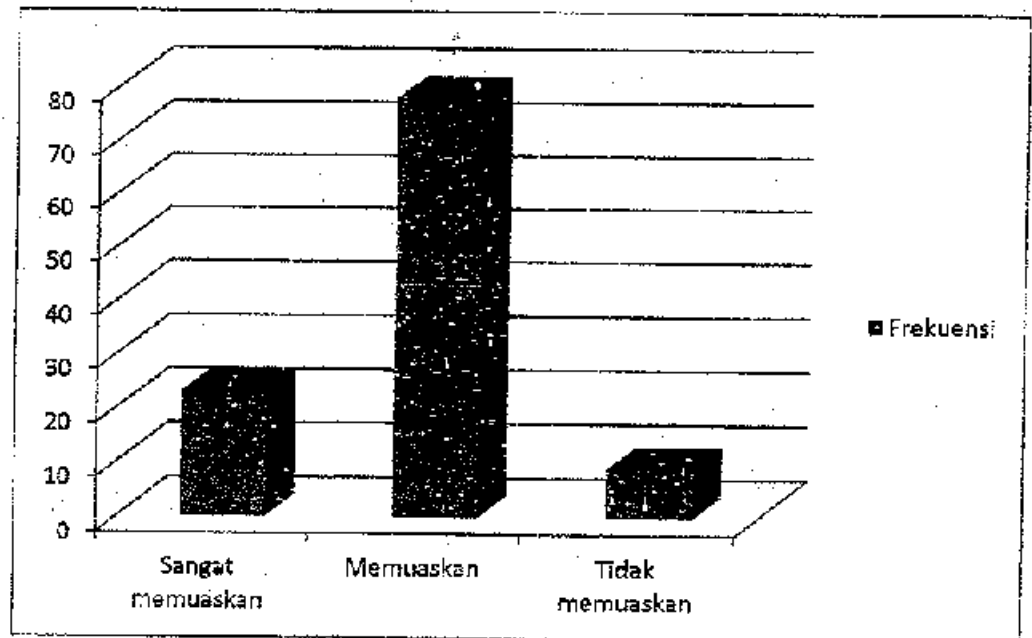
No	Kategori	Frekuensi	Persen
1.	Sangat memuaskan	$113/5 = 23$	$23/113 \times 100 = 20,35$
2.	Memuaskan	$392/5 = 78$	$78/113 \times 100 = 69,03$
3.	Tidak memuaskan	$45/5 = 9$	$9/113 \times 100 = 6,77$
Jumlah		113	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada tingkat kepuasan terhadap layanan kolam renang UNY Wates adalah sebagai berikut.

- a. Sebanyak 20,35% pengunjung kolam renang UNY Wates merasa sangat puas.
- b. Sebanyak 69,03% pengunjung kolam renang UNY Wates merasa puas.
- c. Sebanyak 6,77% pengunjung kolam renang UNY Wates merasa tidak puas.

Berikut disajikan diagram batang tingkat kepuasan pengunjung pada aspek *empathy* dalam kepuasan pengunjung terhadap layanan kolam renang UNY Wates tahun 2015.

Diagram 6. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Kolam Renang UNY Wates



Harapan pengunjung terhadap layanan kolam renang UNY Wates adalah sebagai berikut:

1. Perbaiki fasilitas kamar mandi
2. Kualitas air bilas hendaknya ditingkatkan kebersihan dan kejernihannya
3. Diadakan fasilitas kolam renang untuk balita dan taman bermain
4. Peningkatan layanan dan fasilitas kolam renang agar lebih memadai
5. Karyawan petugas kolam renang sebaiknya berseragam agar terlihat kompak
6. Lahan parkir diperluas lagi
7. Tambahi pohon perindang disekitar area kolam renang
8. Dibuatkan tempat yang teduh bagi penunggu
9. Pisahkan antara kolam renang putra dan putri
10. Menu di kantin lebih variatif

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 20,35% pengunjung kolam renang UNY Wates merasa sangat puas terhadap layanan kolam renang UNY Wates.
2. Sebanyak 69,03% pengunjung kolam renang UNY Wates merasa puas terhadap layanan kolam renang UNY Wates.
3. Sebanyak 6,77% pengunjung kolam renang UNY Wates merasa tidak puas terhadap layanan kolam renang UNY Wates.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka diperoleh beberapa saran untuk perbaikan layanan kolam renang UNY Wates. Oleh karena hendaknya kolam renang UNY Wates memperbaiki beberapa fasilitas dan layanan yang belum memadai diantaranya:

1. Perbaiki fasilitas kamar mandi
2. Kualitas air bilas hendaknya ditingkatkan kebersihan dan kejernihannya.
3. Diadakan fasilitas kolam renang untuk balita dan taman bermain.
4. Peningkatan layanan dan fasilitas kolam renang agar lebih memadai
5. Karyawan petugas kolam renang sebaiknya berseragam agar terlihat kompak.
6. Lahan parkir diperluas lagi
7. Tambahi pohon perindang disekitar area kolam renang
8. Dibuatkan tempat yang teduh bagi penunggu
9. Pisahkan antara kolam renang putra dan putri
10. Menu di kantin lebih variatif

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (2002). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Johanes Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip & Gary, Armstrong. (2001). Prinsip-prinsip Pemasaran. (Sihombing, Damos. Terjemahan) Jakarta: Erlangga. Buku asli diterbitkan.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). Statistik untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyetty, Gita Kurniawan (2006). Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan. Bogor: Yudhistira

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. REKAPITULASI PENGGUNAAN DANA

No	Komponen pembiayaan	Tahun I
1.	Penyusunan Proposal	Rp 1.000.000,00
2.	Seminar proposal	Rp 1.000.000,00
3.	Belanja ATK	Rp 2.000.000,00
4.	Bahan aus/habis pakai	Rp 1.500.000,00
5.	Pembuatan Instrumen	Rp 2.000.000,00
6.	Penyebaran instrumen	Rp 2.000.000,00
7.	Analisis data	Rp 2.000.000,00
8.	Pembuatan laporan	Rp 1.000.000,00
9.	Seminar Hasil	Rp 1.000.000,00
10.	Pengumpulan laporan	Rp 500.000,00
11.	Lain-lain	Rp 1.000.000,00
Jumlah		Rp15.000.000,00

B. JADWAL PENELITIAN

No	Nama Kegiatan	Tahun 2015				
		Maret-April	Mei-Jun	Jul-Ags.	Spt-Okt	Nov
1.	Penyusunan proposal					
2.	Pelaksanaan Penelitian					
3.	Analisis					
4.	Laporan					

C. CV PENELITI

1. Dapan M.Kes (Ketua)
2. Bambang Saptono, M.Si
3. Isroah, M.Pd
4. Sunardiyanta, M.Kes
5. Aprilia Tina Lidyasari, M.Pd

Curriculum Vitae

Nama : Drs. Dapan, M. Kes
Tempat Lahir : Bantul
Tanggal Lahir : 12 Oktober 1957
Jenis Kelamin : Pria
Alamat Rumah : Perumahan Griya Wirokerten Indah Jin Duku 180
Wirokerten Banguntapan Bantul, DIY 55194, Tlp. 0274-451508
NIP : 131 453 909
Pangkat/Gol. Ruang : Pembina, IV/b, Lektor Kepala 550

Alamat Kantor : FIK UNY
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281,
Telepon Kantor : 0274-513092
Fakultas : Ilmu Keolahragaan
Bidang Keahlian : Olahraga Rekreasi
E-mail : dapan@uny.ac.id

Pendidikan
(S1 ke atas)

No	Tempat Pendidikan	Nama Perguruan Tinggi	Bidang Studi	Lulus (th)
1	Yogyakarta	IKIP Yogyakarta (UNY)	Olahraga Kesehatan	1984
2	Surabaya	Universitas Airlangga	Kesehatan Olahraga	1998

Matakuliah yang diampu

No	Nama matakuliah	Sks
1	Olahraga Rekreasi	3
2	Dasar Gerak Atletik	2
3	Dasar Gerak Renang	2
4	Bermain II	2
5	Bermain III	2
6	Penjas Adaptif	2
7	Teori Bermain	2

Pengalaman Penelitian

No	Research Title	Nama Dosen	Besar Anggaran	Sumber Anggaran
1.	Potensi Pengembangan Olahraga di Kabupaten Kulonprogo	Dapan, dkk. M.Kes	10.000.000	DIPA UNY
2	Pendapat Tokoh Masyarakat terhadap Dampak Keberadaan UNY Kampus Wates di Bidang Sosial Ekonomi	Dapan, dkk. M.Kes	10.000.000	DIPA UNY
3	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan dari D 2 ke S1 PGSD bagi Guru Sekolah Dasar se Kabupaten Kulonprogo dalam Rangka Peningkatan Kualitas Sumber Daya Pendidikan Sekolah Dasar	Dapan, dkk. M.Kes	10.000.000	DIPA UNY

Karya Ilmiah

No	Judul Karya Ilmiah	Nama Dosen	Penerbit	
1	Pemanfaatan Waktu Luang Mahasiswa Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta	Dapan, dkk. M.Kes	Madikora	-
2.	Dasar Dasar Gerak Atletik	Dapan, dkk. M.Kes	Alfamedia	-

Pengalaman Pengabdian Masyarakat

No	Kegiatan	Nama Dosen	Lokasi	Tahun	Biaya
1	Invitasi Woodball antar Pelajar SMP se DIY	Dapan, M. Kes Ahmad Ritaudin, S.Pd. Jas Saryono, S.Pd.Jas Cally Setiawan, M.S M. Hamid Anwar, S.Pd	DIY	2008	3.500.0
2	Invitasi Futsal Bagi Guru dan Siswa SD Daerah Pesisir Pantai Parangtritis dan Pantai Depok Bantul DIY	Dapan, M. Kes Saryono, S.Pd.Jas Widiyanto, M. Kes	Kabupaten Bantul	2009	3.500.0

3	Invitasi Woodball antar Pelajar SMU se DIY	Dapan, M. Kes Ahmad Ritaudin, S.Pd. Jas Saryono, S.Pd.Jas Devl Tirtawirya, M.Or M. Hamid Anwar, S.Pd	Kabupaten Bantul	2009	3.500
4	Sosialisasi Futsal Pantai II	Dapan, M. Kes Eka Novita Indra, M. Kes Widiyanto, M. Kes Sulistiyono, M.Pd	Kabupaten Bantul	2010	3.500
5	Sosialisasi Woodball II	Dapan, M. Kes Eka Novita Indra, M. Kes Widiyanto, M. Kes Sulistiyono, M.Pd	Kabupaten Bantul	2010	3.500.0
6	Sosialisasi Sport Development IndeK bagi Guru Pendidikan Jasmani se Kabupaten Kulonprogo	Dr. Pamuji Sukoco, M.Pd Dapan, M. Kes Heri Purwanto, M. Pd Rumpis Agus Sudarka, M.S R Sunardianta, M. Kes	Kabupaten Kulonprogo	2010	10.000.
7	Pelatihan Pengelolaan Kewirausahaan bagi Usaha Kecil dan Menengah di Sekitar UNY Kampus Wates	Siswanta, M.Pd Dapan, M. Kes Djihah Hisyam, M. Pd Joko Kumara, M. Pd Sunadi Purwanta, M.Pd Nurhadi, M.M	Kabupaten Bantul	2010	10.000.0
8	Pentingnya Pendidikan Anak Usia Dini sebagai Upaya Awal Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Kabupaten	Dr Harun Arasit Dapan, M.Kes M. Yusuf, M.Pd	Kabupaten Kulonprogo	2010	10.000.00

Kulonprogo	Mujinem, M.Pd Agung S.Pd Sudarmanto, M.Kes			

Pengalaman
Kerja

No	Jabatan	Instansi	Tahun
1	Tenaga Edukatif	FPOK IKIP YK	1986
2	Sekretaris Jurusan	PKR, FPOK IKIP YK	1994-1996
3	Ketua Jurusan	PKR FPOK IKIP YK	1999-2003
4	Pembantu Dekan II	FIK UNY	2003-2007
5	Ketua Pengelola UNY Kampus Wates	UNY	2008-2013
6	Sekretaris Pengelola UNY Wates	UNY	2014- sekarang

Yogyakarta, 1 September 2015



Drs. Dapan, M. Kes
NIP 19571012 198502 1 001

BIODATA SINGKAT DOSEN

A. Identifikasi:

1. Nama : Aprilia Tina Lidyasari, M.Pd
2. NIP : 198204252005012001
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Surakarta, 25 April 1982
4. Jabatan Fungsional : Lektor (231,50)
5. Pangkat/Golongan : III/b
6. Bidang Ilmu/ Mata Kuliah : Bimbingan Konseling di SD
7. Program Studi/ Jurusan : PPSD/ PGSD
8. Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan
9. Alamat Rumah/ Tlp : Gunung RT 35/ RW 18 Sendangsari Pengasih
Kulonprogo Yogyakarta, Hp. 081339676079
10. Alamat Kantor : FIP UNY, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281,
0274-540611

B. Riwayat Pendidikan:

No	Univ/ Institut dan Lokasi	Gelar	Tahun Selesai	Bidang Studi
1.	SD Negeri MOJO Sragen		1994	
2.	SMP Negeri 5 Sragen		1997	
3.	SMU Negeri 1 Sragen		2000	
4.	Universitas Negeri Yogyakarta	Sarjana	2004	Bimbingan dan Konseling
5.	Universitas Negeri Malang	Magister	2011	Bimbingan dan Konseling

C. Mata Kuliah yang diampu 2 tahun terakhir:

No	Mata Kuliah	Sem/Th	Strata	Keterangan
1.	Bimbingan dan Konseling SD	Sem 5 2012- 2013	S1-PGSD S1-BK	SK Dekan
2.	Implementasi Bimbingan dan Konseling di SD	Sem 7 2012- 2014	S1-PGSD	SK Dekan
3.	Bimbingan dan Konseling	Sem 4 2014	S1-PGSD S1-PGSD PENJAS	SK Dekan

3.	Psikologi Umum	Sem 1 2013- 2015	S1-PGSD S1-PGSD PENJAS	SK Dekan
4.	Psikologi Pendidikan	Sem 3 2013- 2015	S1-PGSD S1-PGSD PENJAS	SK Dekan
5.	Perkembangan Peserta Didik	Sem 4 2012- 2014	S1-PGSD S1-PGSD PENJAS	SK Dekan
6.	Praktikum Bimbingan dan Konseling Belajar	Sem 7 2014	S1-BK	SK Dekan
7.	Praktikum Bimbingan dan Konseling Karir	Sem 7 2013- 2014	S1-BK	SK Dekan
8.	Praktikum Bimbingan dan Konseling Kelompok	Sem 7 2014	S1-BK	SK Dekan
9.	Praktikum Bimbingan dan Konseling Sosial	Sem 5 2013- 2015	S1-BK	

D. Training, Short visit, dan sejenisnya (2 tahun terakhir):

No.	Kegiatan	Tahun
1.	Pelatihan PAKEM SD/MI untuk Dosen LPTK Setifikat. PLPTK-UP 2013.06.0036 USAID	2013
2.	Pelatihan PTK di FIP UNY	2013
3.	Benchmark ke NUS (National University of Singapore)	2014

E. Karya Ilmiah dalam jabatan/ pangkat terakhir yang relevan dengan bidang ilmu: (2 tahun terakhir)

Pelatihan PTK	FIP UNY	SUMBER DANA/T	H	Pelatihan PTK
1.	Pengembangan panduan Pelatihan "Self Concept" Mahasiswa PGSD FIP UNY	BOPTN-2013		Ketua
2.	Model Pengembangan Karakter Kemandirian Belajar Anak Kelas 1 SD melalui <i>Project Method</i> .	DIKTI-2013		Ketua
3.	Pengembangan Model <i>Assessment "PLST"</i> untuk Mendeteksi Perkembangan Kemampuan Bahasa Anak Usia Dini	DIKTI-2013		Anggota
4.	Penggunaan Teknik "CBT" sebagai upaya Peningkatan Keterampilan Asertif Mahasiswa PGSD.	BOPTN-2013		Ketua

5.	Pengembangan Model Program Kegiatan Peningkatan Karakter Mahasiswa Di Asrama Kampus Wates	DIPA-2013	Ketua
6.	Pengembangan Model <i>Assessment</i> "PLST" untuk Mendeteksi Perkembangan Kemampuan Bahasa Anak Usia Dini	DIKTI-2014 (Tahun ke-2)	Anggota
7.	Pengembangan Model Program Kegiatan Peningkatan Karakter Mahasiswa Di Asrama Kampus Wates	DIPA-2014 (Tahun ke-2)	Anggota
8.	Evaluasi Pelaksanaan Pengajaran Mikro kampus Wates PGSD FIP UNY TA 2013/2014	BOPTN-2014	Anggota
9.	Menyajikan makalah berjudul: " <i>CBT as One of Teacher Creativity in Doing Counseling for Elementary School Student</i> "	Swadana 2013	Dimuat di Prosiding Seminar Internasional Konseling MALINDO-3, The Heart and Soul of Counseling : A Reflection ISBN: 979-25780-2-1
10.	Menyajikan makalah (Bersama) berjudul: " <i>Pengembangan Panduan Pelatihan Keterampilan Manajemen. Konflik (PPKMK) Berbasis Project Method pada Mahasiswa PGSD FIP UNY</i> "	Swadana 2013	Dimuat di Prosiding Seminar Nasional Dalam Rangka Dies Natalis Ke-49 Universitas Negeri Yogyakarta, "Optimalisasi Penelitian dan PPM untuk Pencerahan dan Kemandirian Bangsa" ISBN: 978-979-562-028-0
11.	Menyajikan makalah berjudul: " <i>Building "Self Concept" PGSD Student Through Experience Learning Theory (ELT)</i> "	Swadana 2013	Dimuat di International Seminar on Primary Education (ISPE) PGSD and DIKDAS Study

			Programs, Empowering The Primary Education for The Brighter Generation. ISBN: 978-602- 9461-55-8
12.	Menyajikan makalah berjudul : " Pentingnya Mempersiapkan Calon Guru SD yang Berkompeten dalam Memandirikan Siswa Menjelang Kurikulum 2013"	Swadana 2013	Dimuat di Proceedings Seminar Nasional Ikatan Alumni (IKA) UNY 2013 Menyongsong Implementasi Kurikulum 2013, Sebuah Harapan dan Tantangan Cetakan I, Juni 2013, ISBN : 978-602- 99192-1-9,
13.	Menyajikan makalah berjudul: " <i>The Role of Elementary School Teacher in Developing Character in Elementary School Students Through Modeling Which is Indonesian Folklor</i> "	Swadana 2013	Disajikan dalam Konferensi Internasional Folklor Asia III 2013, Dimuat di "FOLKLOR DAN FOLKLIFE, Dalam Kehidupan Dunia Modern, Kesatuan dan Keberagaman, ISBN: 978-602- 258-051-5
14.	Menulis artikel berjudul " <i>Development of "PLST" Assessment Model to Detect Development of Language Skill in Early Childhood</i> "	Swadana 2014	Dimuat di Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research Vol. 2, No. 1, February 2014 P-ISSN 2350- 7756/E-ISSN

			2350-8442 Research and Statistics Center, Lyceum of the Philippines University Batangas City 4200, Philippines
15.	Menyajikan makalah (bersama) berjudul: "Pelatihan Penyusunan dan Pengi- sian Borang Akreditasi Bagi Kepala Sekolah Taman Kanak-kanak di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pendidikan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman"	Swadana 2014	Dimuat di Prosiding Seminar Nasional Dalam Rangka Dies Natalis Ke-50 Universitas Negeri Yogyakarta. Buku 5. Bidang PPM, "Kontribusi Penelitian dan PPM dalam Menghasilkan Insan Humanis dan Profesional". ISBN: 978-979- 562-029-7
15.	Menyajikan makalah berjudul "Keterlibatan Orang Tua dalam Membentuk Karakter Anak Bangsa Melalui Pendidikan Karakter"	Swadana 2014	Dimuat di Prosiding Seminar Nasional "Menuju Generasi Emas Berkarakter" Wates, 22 Maret 2014, ISBN: 978-602-70434- 0-4

F. Pengabdian Kepada Masyarakat dalam jabatan/ pangkat terakhir (2 TAHUN TERAKHIR):

No	Judul	Tahun	Status	Lokasi
1.	Peran Orang Tua dalam pendampingan Belajar Bagi Siswa Kelas 6 SD untuk	2013	Nara sumber	Kecamatan Mergasan, Yogya Kota.

Menghadapi UN 2013				
2.	Pelatihan penulisan karya ilmiah	2013	Narasumber	Kabupaten Wates
3.	Lomba Debat Pendidikan dalam kegiatan Pekan Seni dan Olahraga Mahasiswa PGSD Kampus Wates FIP UNY	2013	Juri	UNY Kampus Wates
4.	Mengenal dan memahami diri sendiri sebagai mahasiswa PGSD	2013	Narasumber	Makrab PGSD di Kalibiru
5.	Instruktur PLPG	2013-2014	Instruktur	UNY
6.	Lomba Mr. Dan Mrs. PGSD Pekan Seni dan Olahraga HIMMA PGSD	2014	Juri	UNY Kampus Wates
7.	Diagnosis Kesulitan Belajar pada Siswa Sekolah Dasar	2014	Narasumber	Dompot Dhuafa di Gunung Kidul
8.	"Pentingnya Pengaruh Pola Asuh Orang Tua Terhadap Prestasi Belajar Anak"	2014	Narasumber	Kotagede Yogyakarta
9.	Sarasehan Pendidikan tentang Peng-lompokan kelas ditinjau dari segi Psikologi Pen-didikan serta penanganannya dalam pelaksanaan PBM.	2014	Narasumber	SDBI Muh. Sopen Yogyakarta

G. Kegiatan Seminar/ lokakarya/workshop dalam jabatan/ pangkat terakhir yang relevan dengan bidang ilmu:

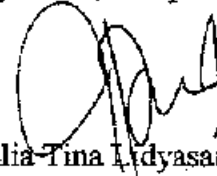
No	Topik Kegiatan	Tempat	Tahun
1	Seminar Persiapan Kurikulum 2013	IKA UNY	2013
2	Seminar gelar prodak dan PPM	LPPM UNY	2013
3	Internasional School Primary Education (ISPE)	PGSD UNY	2013
4	Seminar dan Lokakarya Kurikulum BK 2013	BK UNY	2013
5	Seminar Internasional Konseling	MALINDO - UMM	2013
6	Seminar Nasional "Peran Guru BK dalam Implementasi Kurikulum 2013"	FIP UNY	2013
7	Seminar Internasional "Folklor"	Dikbud DIY	2013
8	Workshop pengampu mata kuliah Psikologi umum	FIP UNY	2013
9	Seminar Nasional Pendidikan Populis Berwawasan Budaya.	FIP UNY	2013
10	Seminar "Menuju Generasi Emas yang Berkarakter"	UNY Kampus Wates	2014
11	Seminar Gelar Produk Penelitian dan PPM	LPPM UNY	2014
12	Seminar dan Lokakarya Kurikulum 2013	PGSD FIP UNY	2014

H. Tugas Tambahan yang pernah dipegang:

No.	Pekerjaan	Tempat	Tahun
1.	Pendamping Mahasiswa	PGSD Kampus Wates	2012-sekarang
2.	Konselor	ULBK UNY	2013-sekarang

- I. **Lain-lain:** Memiliki sertifikat Kewenangan Praktek Tes untuk Bimbingan Tingkat Perdana/ Madya (A/B) jenis tes kemampuan umum, minat jabatan, kemampuan khusus, kreativitas, SPM dan CPM.

Yogyakarta, 1 September 2015



Aprilia Tina Lidyasari, MPd
NIP. 198204252005012001

KISI-KISI ANGKET

“Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Layanan Kolam Renang UNY Wates”

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Layanan Kolam Renang UNY Wates	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Penampilan Fisik Kolam Renang UNY Wates <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi • Kestrategisan b. Sarana dan prasarana <ul style="list-style-type: none"> • kamar ganti • kamar mandi • peralatan keamanan • pelampung • ban karet • <i>wifi</i> • penampilan pegawai • parkirana • kantin
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	c. Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya <ul style="list-style-type: none"> • Kelayakan gedung secara umum • Kelayakan pelayanan secara umum • Kelayakan kolam • Kelayakan air • Kelayakan harga tiket • Kelayakan pelatih d. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • ketepatan waktu buka-tutup • pelayanan yang sama untuk semua pelanggan
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	a. kemauan petugas untuk membantu b. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) dan tepat kepada pelanggan c. dengan penyampaian informasi yang jelas dari petugas.
	4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	a. kehuwesan petugas dalam berkomunikasi (<i>communication</i>) dan kredibilitas (<i>credibility</i>) b. Jaminan keamanan (<i>security</i>) pengunjung c. Kompetensi (<i>competence</i>) para petugas
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Petugas memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi b. memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

CURRICULUM VITAE

Nama : Drs. Bambang Sapteno, M.Si
 NIP : 19610723 198803 1 001
 Tempat dan Tanggal Lahir : Kulon Progo, 23 Juli 1961
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Status Perkawinan : Kawin
 Agama : Islam
 Golongan : III/c
 Jabatan Akademik : Lektor
 Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
 Alamat : Kampus Karangmalang Yogyakarta
 Telp./Faks. : (0274)540611
 Alamat Rumah : Pongangan RT11/06, Sentolo, Kulon Progo, Yogyakarta
 Telp./Faks : (0274) 7103216, HP : 081392006994
 Alamat e-mail : b.sapteno@uny.ac.id/bang_sap@yahoo.co.id

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun Lulus	Tingkat	Nama lembaga	Jurusan/Program Studi
1973	SD	SD Dlaban , sentolo, Kulon Progo, Yk	
1976	SMP	SMP I Sentolo, Kulon Progo, Yk	
1980	SMA	SMA I Wates, Kulon Progo, YK	IPS
1986	Sarjana	IKIP Yogyakarta	Filsafat dan Sosiologi Pendidikan
1995	Sarjana	IKIP Padang	Pendidikan Matematika SD
2002	Magister	Universitas Brawijaya Malang	Administrasi Niaga/Kepemimpinan

PENGALAMAN MENGAJAR

Mata Kuliah	Program Pendidikan	Institusi/Jurusan/Program Studi	Sem./Tahun Akademik
Landasan-Landasan Pendidikan Sekolah Dasar	D-II dan S1	UNY/PGSD	Semester II/2007-2008
Pembelajaran Terpadu	D-II	UNY/PGSD	Semester II/ 2006-2007
Metode Pendidikan	SI/Akta IV	UNY/PGSD	Semester I/2009-2010
Sosiologi dan Antropologi pendidikan	S1	UNY/PGSD	Semester 2/ 2009-2010
Penulisan Karya Ilmiah	S1	UNY/PGSD	Semester III/ 2008 -2009
Pendidikan Nasional	S1	UNY/PGSD	Semester II/2009-2010
Etika dan Profesi Pendidikan	S1	UNY/PGSD	Semester III/2009-2010

Apita Selekt Pembelajaran	SI	UNY/PGSD	Semester I/ 2007-2008
Micro Teaching	SI	UNY/PGSD	Semester VI/ 2009-2010
Pendidikan Nasional	SI	UNY/PGSD	Semester VI/ 2009-2010
Posio Antropologi Pendidikan	SI	UNY/PGSD	Semester VI/ 2011-2012
Epistemologi dan Logika	SI	UNY	Semester III/2013-2013

PENGALAMAN PENELITIAN

Tahun	Judul Penelitian	Ketua/Anggota	Sumber Dana
2004	Perbaikan Kualitas Pembelajaran Suatu Penelitian Tindakan Kelas Berparadigma Naturalistik	Ketua	DUE-like
2004	Penerapan Reprrosical Teaching dalam pembelajaran matakuliah Landasan Pendidikan Sekolah Dasar.	Ketua	Fakultas
2005	Pelacakan Kompetensi Lulusan D-II PGSD sebagai upaya Pengembangan Kurikulum Berbasis bKompetensi	Anggota	DUE-like
2006	Penerapan Student Team Achievement Division (STAD) dalam Upaya Meremidiasi Pembelajaran Matematika di SD Demangan Kotamadya Yogyakarta.	Ketua	Fakultas
2008	Kajian kebutuhan dan peningkatan kualitas pendidikan guru SD, SMP, SMA di kabupaten Banyumas Jawa tengah	Anggota	Pemda Kabupaten Banyumas
2009	pendekatan model <i>discovery learning</i> dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa pada matakuliah Ilmu Pendidikan di PGSD FIP UNY	Ketua	Fakultas
2012	Modal sosial dan kultural dalam pengembangan FIP UNY	Anggota	Fakultas
2012	Kesenjangan kompetensi guru alih fungsi pe3ndidikan dasar: studi kasus di kabupaten kulon progo	Ketua	UNY

KARYA ILMIAH

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2001	Penggunaan Kekuasaan dan kepuasan kerja di FIP yogyakarta	Majalah ilmiah pelangi
2003	Pola kepemimpinan Kepala sekolah SD	Majalah Ilmiah Pelangi
2004	Menghidupkan Majalah Dinding Sekolah sebuah Upaya menumbuhkans kreatifitas anak	Majalah ilmiah COPE UNY
2005	Mereformasi Sekolah Dasar Melalui Manajemen Berbasis Sekolah	Majalah ilmiah Pedagogia
2008	Profesionalisme Guru tantangan masa depan	Majalah Ilmiah Pedagogia

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Tahun	Jenis>Nama Kegiatan	Tempat
2008	Nara Sumber Seminar Penelitian Kajian Kebutuhan dan peningkatan kualitas Pendidikan SD, SMP dan SMA di Kabupaten Banyumas	Dinas Pendidikan Banyumas
2009	Pelatihan Penelitian Tindakan Kelas Bagi Guru SD di UPT Dinas Pendidikan Kecamatan Patuk Kabupaten Gunung Kidul	UPT Patuk
2009	Pelatihan penulisan Karya Ilmiah bagi Guru SD di UPT Dinas Pendidikan Kasihan Bantul	UPT Kasihan Bantul
2011	Pelatihan penulisan Karya Ilmiah bagi Guru SD di UPT Dinas Pendidikan Patuk Kabupaten Gunung Kidul	UPT Patuk
2012	Pelatihan penulisan karya ilmiah berbasis karakter	Kodya Yogyakarta
2013	Pelatihan pembelajaran tematik bagi guru alih fungsi di kabupaten kulon progo	Kab. Kulon Progo

Yogyakarta, 12 Januari 2015
Yang menyatakan,



(Drs. Bambang Saptono, M.Si)
NIP.19610723 1988 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES

Alamat: Jalan Mandung, Pengasih, Kulon Progo, Telp/Fax: (0274) 773906, 774625

BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR
PROPOSAL PENELITIAN

1	Nama Peneliti	: 1. Dapan. M. Kes 2. Bambang Suptono, M. Si 3. Ibroah, M. Pd 4. R. Sunardianto, M. Kes 5. Aprilia Tina Lidyaningrum, M. Pd
2.	Jurusan/Prodi	:
3.	Fakultas	:
5.	Judul Penelitian	: Tingkat Keemasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang Jury Wates
6.	Pelaksanaan	Hari/ tanggal : Sabtu, 23 Mei 2015 Jam : 11:00
7.	Tempat	UNY kampus Wates
8.	Dipimpin oleh	Ketua : Dapan M. Kes Sekretaris : F. Sukarjono, M. Pd
9.	Peserta	a. Nara sumber : orang b. BPP : 1 orang c. Peserta lain : 13 orang Jumlah = 14 orang (daftar terlampir)
10	Hasil seminar	Setelah mempertimbangkan penyajian, penjelasan, argumentasi serta sistematika dan tata tulis seminar berkesimpulan : Hasil Penelitian tersebut diatas a. Diterima tanpa revisi/pembenahan b. Diterima dengan revisi/pembenahan c. Diterima untuk diseminari ulang

II.	Catatan	<p>1. Langkah - langkah pengumpulan materi di pentegs.</p> <p>2. Untuk kebijakan dalam media di terapkan</p> <p>3. Puelikan di lanjutkan</p>
-----	---------	--

Sekretaris

Ketua sidang

[Handwritten signature]
Djuppan

NIP.

NIP

Mengetahui,
Badan Pertimbangan Penelitian FE UNY

[Handwritten signature]
Dr. Dwarakappa

NIP. 1972 0310 1999 03 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES

Alamat : Jalan Mandung, Pengasih, Kulon Progo, Telp./Fax: (0274) 773906, 774625

No	Nama	Gelar	Tanda tangan
1.	Maturudina An	M.Sc	1. [Signature]
2.	Ananta Novi Y	M.Si	2. [Signature]
3.	Isroch	M.Si	3. [Signature]
4.	Muslikah D	M.Pd	4. [Signature]
5.	Joko Kumoro	M.Si	5. [Signature]
6.	Arwan Nur Pambahan	M.Pd	6. [Signature]
7.	Sukanti	M.Pd	7. [Signature]
8.	Fathurrohman	M.Pd	8. [Signature]
9.	Sudatuningsih	M.Kes	9. [Signature]
10.	Khasul Arbi Nugroho	M.Pd	10. [Signature]
11.	Ciri Kurnia	M.Pd	11. [Signature]
12.	A. Erlina Lisbyarni		12. [Signature]
13.	Sharyo	Dr M.Pd	13. [Signature]
14.	Harlan	Dr M.Kes	14. [Signature]
15.			15.
16.			16.
17.			17.
18.			18.
19.			19.
20.			20.
21.			21.

Wates,
Pimpinan sidang

2015

[Signature]



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES

Alamat : Jalan Mandung, Pengasih, Kulon Progo, Telp/Fax: (0274) 773906, 774625

BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR
HASIL PENELITIAN

1	Nama Peneliti	: 1. <i>Septan</i> 2. <i>Karubay Supriyo</i> 3. <i>Ikhsan</i> 4. <i>Bunardiyanto</i> 5. <i>Amilia Tina Lidjarsari, M.Pd.</i>
2.	Jurusan/Prodi	: <i>PGSD Psepsi</i>
3.	Fakultas	: <i>FKK</i>
5.	Judul Penelitian	: <i>Tanggapan Masyarakat Terhadap Keberadaan Kalan Remay UNY Wates</i>
6.	Pelaksanaan	Hari./ tanggal : <i>Selasa 8/12/2016</i> Jam : <i>09.00</i>
7.	Tempat	UNY kampus Wates
8.	Dipimpin oleh	Ketua : <i>Sri Anan, M. Kes.</i> Sekretaris : <i>Aris Satrio Utami, M. Pd.</i>
9.	Peserta	a. Nara sumber : <i>.....</i> orang b. BPP : <i>.....</i> orang c. Peserta lain : <i>16</i> orang Jumlah = <i>17</i> orang (daftar terlampir)
10	Hasil seminar	Setelah mempertimbangkan penyajian, penjelasan, argumentasi serta sistematika dan tata tulis seminar berkesimpulan : Hasil Penelitian tersebut diatas a. Diterima tanpa revisi/pembenahan b. Diterima dengan revisi/pembenahan c. Diterima untuk diseminari ulang

II.	Catatan	<p>0. Mulaian 2 laporan medis/psikiat Perguna</p> <p>1. Hasil 2 wawancara dari yg ber ke kuis</p>
-----	---------	---

Sekretaris



Nur Siti Utami, M. M.

NIP. 19800825 201404 2 003

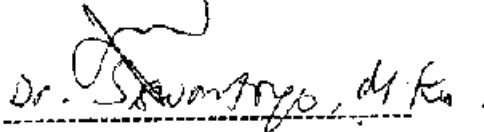
Ketua sidang



Stiawan, M. M.

NIP 19580830 1987 03 10

Mengetahui,
Badan Pertimbangan Penelitian UNY



NIP.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES

Alamat : Jalan Mandung, Pengasih, Kulon Progo, Telp/Fax: (0274) 773906, 774625

No	Nama	Gelar	Tanda tangan
1.	Aman	M.Ku	1.
2.	Isroah	M.Si	2.
3.	Dipha Hidayat	MPL	3.
4.	R. INDAH MUSTIKAWATI	M. Si., Ak., CA	4.
5.	Amanita Novi Y	M.G	5.
6.	Dhuha Semoni	M. Si. AR. CA	6.
7.	Penny Rahmawaty	MS	7.
8.	Nara Susanta	M. Si	8.
9.	Arwan Nur Rameadhan	M. Pd	9.
10.	Syfirman	M. Pd.	10.
11.	Huang Utami	M. Si	11.
12.	Priawan	M. Kes	12.
13.	Daning Pujo Broso	M. Or	13.
14.	NUR SITA UTAMI	M. Or.	14.
15.	A. ERLINA LISTYARINI	MPL	15.
16.	Susanto Fauzi		16.
17.	Aprilia Tina		17.
18.			18.
19.			19.
20.			20.
21.			21.

Wates, 2015

Pimpinan sidang

Priawan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES

Alamat : Jalan Bhayangkara No.7 Wates Kulon Progo Telepon : (0274) 773906

**PERJANJIAN PELAKSANAAN PENELITIAN DOSEN
ANTARA
KETUA PENGELOLA SELAKU PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
DENGAN
DOSEN PENELITI
NOMOR : 253 g/UN34.38/PL/2015**

Pada hari ini, Senin tanggal delapan belas bulan Mei tahun dua ribu lima belas, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Bambang Saptono, M.Si : Ketua Pengelola UNY Kampus Wates, selaku Pejabat Pembuat Komitmen selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA
2. Dapan, M.Kes : Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta selaku Pelaksana Kegiatan Penelitian selanjutnya disebut PIHAK KEDUA

Kedua belah pihak secara bersama-sama telah sepakat mengadakan Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Kampus Wates Tahun 2015, sebagaimana dalam Surat Ketua Pengelola No.27/UN34.38/PL/2015, dengan ketentuan sebagai berikut :

PIHAK PERTAMA memberikan tugas kepada PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA menerima tugas untuk melaksanakan kegiatan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Kampus Wates, Tahun 2015 dengan judul :

**"TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP JASA PELAYANAN
KOLAM RENANG UNY WATES"**

Dengan personil peneliti :

- | | | |
|---------------------------|---------------------------|------------|
| 1. Dapan, M.Kes | NIP.19570712 198501 2 002 | Gol.IV/b |
| 2. Bambang Saptono, M.Si. | NIP.19610723 198803 1001 | Gol. III/e |
| 3. Isroah, M.Pd | NIP.19660704 199203 2 003 | Gol.IV/a |
| 4. Sunardiarta, M.Pd | NIP.19581101 198603 1 002 | Gol.IV/a |
| 5. Aprilia Tina L., M.Pd | NIP.19820425 200501 2 001 | Gol. III/b |

Pasal 1

Tujuan

Kegiatan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Kampus Wates, Tahun 2015 bertujuan setiap tim dosen bisa menghasilkan Karya Ilmiah, mengedit buku Ilmiah, untuk menunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi

Pasal 2

Lingkungan Kegiatan

- (1) PIHAK PERTAMA menyerahkan kepada PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA menerima dari PIHAK PERTAMA, untuk melaksanakan kegiatan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Kampus Wates, Tahun 2015, sebanyak 1 (satu) judul.
- (2) PIHAK KEDUA berkewajiban melaksanakan seluruh kegiatan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Tahun 2015 dan menyerahkan laporan kepada Pihak Pertama

Pasal 3

Pembiayaan

Kegiatan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Kampus Wates, Tahun 2015, dibayai dari Dana DIPA Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2015, Nomor : 042.04.2.400048/2015, tanggal 15 April 2015.

- (1) Biaya pelaksanaan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen sebesar Rp 15.000.000,00 (Lima belas juta rupiah). Jumlah biaya tersebut akan dibayarkan PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA dengan ketentuan sebagai berikut :
 - (a) Tahap Pertama sebesar $70\% \times \text{Rp } 15.000.000,00 = \text{Rp } 10.500.000,00$ dibayarkan setelah penandatanganan kontrak oleh kedua belah pihak.
 - (b) Tahap Kedua sebesar $30\% \times \text{Rp } 15.000.000,00 = \text{Rp } 4.500.000,00$ dibayarkan setelah Pihak Kedua menyerahkan laporan kedua Pihak Pertama
 - (c) Pembayaran biaya tahap pertama dan kedua potong PPh Psl 21 dari jumlah biaya menejemen.
- (2) Rincian Penggunaan dana sebagai berikut :

(a) Biaya Operasional	: 60%
(b) Biaya Pelaporan	: 15%
(c) Biaya Manajemen	: 25%
Jumlah	: 100%

Pasal 4

Jangka Waktu Pelaksanaan

Jangka waktu Pelaksanaan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Kampus Wates, Tahun 2015, selama 6 (enam) bulan, sejak tanggal 18 Mei 2015 sampai dengan tanggal 17 November 2015.

Pasal 5

Penyerahan Laporan

Pihak Kedua harus menyerahkan laporan kegiatan sebanyak 4 ekp selambat-lambatnya tanggal 17 November 2015 dengan format cover sebagai berikut :

PENELITIAN DIBLAYAI DENGAN ANGGARAN DIPA UNY TAHUN 2014
SK KETUA PENGELOLA No.27/UN34.38/PL/2014, Tgl. 8 Mei 2015
NOMOR PERJANJIAN : 253 g/UN34.38/PL/2015, TANGGAL 18 Mei 2015

Pasal 6
Bea Materai

Bea materai yang diperlukan untuk surat perjanjian ini menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA

Pasal 7
Sanksi

PIHAK KEDUA bertanggung jawab atas selesainya pelaksanaan kegiatan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Kampus Wates, Tahun 2015 dalam jangka waktu 6 (enam) bulan dan apabila melampaui batas tersebut dikenakan denda keterlambatan sebesar 1% (setu permil) setiap hari keterlambatan dengan denda maksimal sebesar 5% (lima persen) dari nilai kontrak.

Pasal 8
Lain-lain

Segala sesuatu yang belum diatur dalam Surat Perjanjian atau perubahan-perubahan yang dipandang perlu oleh kedua belah pihak, akan diatur lebih lanjut dalam Surat Perjanjian Tambahan (Addendum) dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Perjanjian.

Pasal 9
Penutup

- (a) Surat perjanjian ini disusun dalam rangka 6 (enam) bermaterai cukup dan masing-masing rangkap mempunyai kekuatan hukum yang sama
- (b) Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Perjanjian ini ditentukan oleh kedua belah pihak secara musyawarah

PIHAK KEDUA

Dosen Peneliti



Dapan, M. Kes
NIP. 195607211985012002

195710121985021601

PIHAK PERTAMA

Ketua Pengelola
Selaku Renanggungjawab Kegiatan



Bambang Septono, M. Si
NIP. 196407231988031001