

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA
KOLAM RENANG HS AGUNG**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

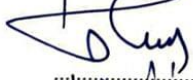

**THRESA AFRILITA
1605620006**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Olahraga**

**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si NIP. 197112192005011001		12/07/2024
Pembimbing II Abdul Kholik, M.Pd NIP.197512282005011001		11/07/2024

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Masnur Ali, M.Pd NIP. 199209012019031000	Ketua		12/07/2024
2. Muhammad Arif, M.Pd NIDN. 0023028304	Sekretaris		17/07/2024
3. Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si NIP. 197112192005011001	Anggota		12/07/2024
4. Abdul Kholik, M.Pd NIP.197512282005011001	Anggota		11/07/2024
5. Prof. Dr. Abdul Sukur, M.Si NIP. 196911302000031001	Anggota		15/07/2024

Tanggal Lulus: 08 Juli 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Thresa Afrilita
NIM. 1605620006



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Thresa Afrilita
NIM Fakultas/ : 1605620006
Prodi Alamat : Olahraga Rekreasi
email : thresaafrilita001@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGUNJUNG DI WISATA KOLAM RENANG HS AGUNG

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Juli 2024

Penulis

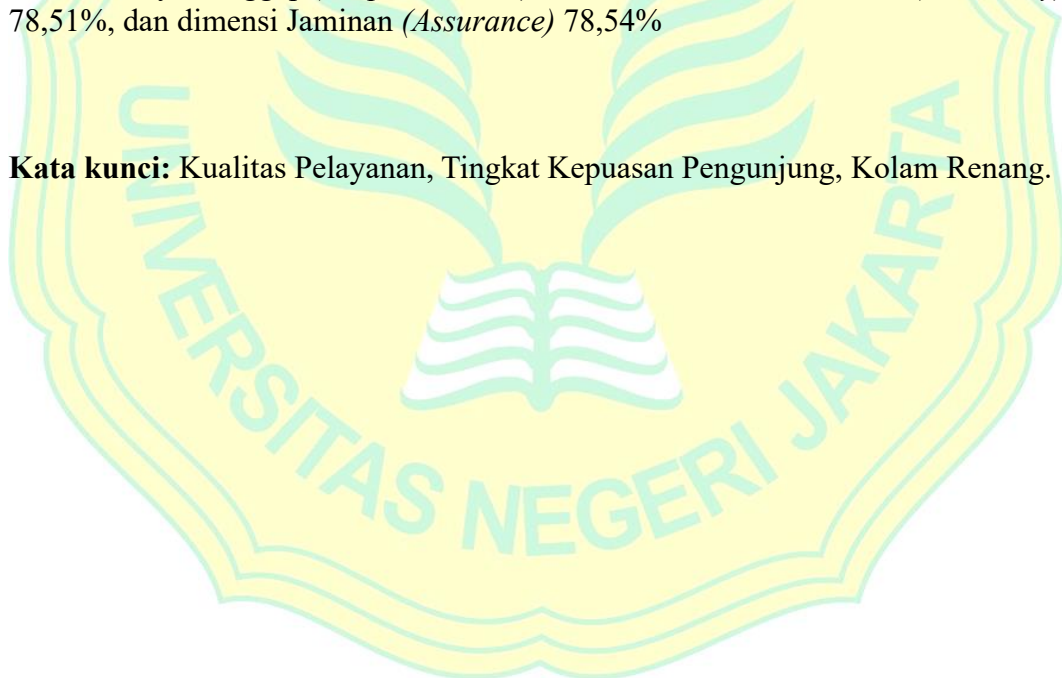

(Thresa Afrilita)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA KOLAM RENANG HS AGUNG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di wisata kolam renang HS Agung. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari hingga Juni yang berlokasi di Jl. Robusta Raya No. 11, Duren Sawit, Jakarta Timur. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung kolam renang HS Agung berjumlah 100 responden. Validasi instrumen menggunakan *Korelasi Product Moment* sedangkan Reliabilitasnya menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan hasil kesimpulan penelitian Tingkat kepuasan pengunjung di wisata kolam renang HS Agung secara keseluruhan berada pada kategori “puas” pada nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 77,64% pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) 77,47%, dimensi Empati (*Empathy*) 77,67%, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 76,33%, dimensi Keandalan (*Reliability*) 78,51%, dan dimensi Jaminan (*Assurance*) 78,54%

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pengunjung, Kolam Renang.



ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF VISITOR SATISFACTION IN TOURISM GREAT HS SWIMMING POOL

ABSTRACT

This study aims to determine how the quality of service on the level of visitor satisfaction in the HS Agung swimming pool tour. This research was conducted from February to June which is located at Jl. Robusta Raya No. 11, Duren Sawit, East Jakarta. This research uses descriptive quantitative research methods with survey methods. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The sample in this study were visitors to the HS Agung swimming pool totaling 100 respondents. Instrument validation uses Product Moment Correlation while Reliability uses the Cronbach Alpha formula. Data analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI), and the results of the research conclusion The overall level of visitor satisfaction at the HS Agung swimming pool tour is in the "satisfied" category at the Customer Satisfaction Index (CSI) value of 77.64% on the dimension of Physical Evidence (Tangibles). In the Tangibles dimension 77.47%, the Empathy dimension 77.67%, the Responsiveness dimension 76.33%, the Reliability dimension 78.51%, and the Assurance dimension 78.54%.

Keywords: *Service Quality, Visitor Satisfaction Level, Swimming Pool.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sang maha segalanya. Alhamdulillah atas berkah, rahmat, taufiq dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Wisata Kolam Renang HS Agung”** Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi serta dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyelesaian masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Bapak Dr. Hernawan, SE, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta.
2. Yth. Bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Olahraga Rekreasi, dan Dosen Pembimbing 1 (satu) yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Yth. Bapak Abdul Kholik, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

4. Yth. Bapak Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan bersedia menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk penulis pada masa perkuliahan.
5. Yth Bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan terutama para dosen Program Studi Olahraga Rekreasi yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat pada masa perkuliahan.
6. Pengelola Kolam Renang HS Agung yang membantu dalam memberikan izin pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa kedua orang tua ayah dan almarhumah mama tercinta yang sudah di surga, yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga dewasa, memberi kasih sayang dan dukungan doa (tetap ada walaupun tidak terlihat).
8. Abang (Alfin Eria Septiady A. Md.Kom), kakak (Chindy agustine) dan Adik-adik tercinta (Diana Octavia dan Delissa Putri Ramadhani) yang tidak pernah lelah memotivasi penulis dan memberikan semangat dalam menempuh kuliah selama 4 tahun ini dan dukungan doa hingga skripsi ini selesai.
9. Tak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada senior 2018, senior 2019, kawan-kawan Olahraga Rekreasi 2020 semoga hal baik selalu mengikuti kalian semua.
10. Sahabat-sahabat penulis (Maspaizah, Yulinar Hellend, Aridha Malinda, Arifin, Alim, Hana, Tami, Gita, Ramdan, Salman, Mira, Opan dan Rafli) yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima kasih pula kepada pihak lain yang belum penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah membantu dan mengenal penulis, semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.
12. Serta terima kasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi ini. Telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan skripsi, proses revisi dan proses perjalanan spiritual saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikannya. Alhamdulillah semuanya berjalan dengan lancar, walaupun banyak lika-liku perjalanan, tetapi itu semua proses untuk menuju kesuksesan.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Akhir kata, Penulis berharap kebaikan yang telah diberikan selama ini Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Jakarta, 20 Juni 2024

T.A

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	7
A. Deskripsi Konseptual.....	7
1. Kepuasan Pengunjung.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Wisata Rekreasi	23
4. Kolam Renang HS Agung.....	26
B. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Tujuan Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Metode Penelitian	31
D. Populasi Dan Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Instrumen Penelitian	33
G. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	37
H. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Data	42

B. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68
RIWAYAT HIDUP	112

