

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
PELAYANAN CLUB RENANG *SPLISH SPLASH*
JAKARTA**



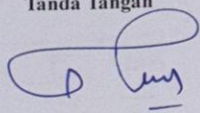
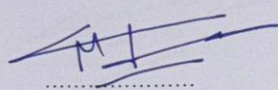
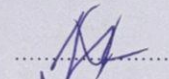
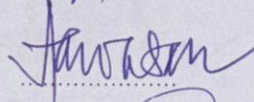
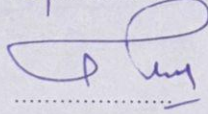
Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Olahraga

Intelligentia - Dignitas
**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I Dr. Abdul Kholik, M.Pd NIP. 197512282005011001		23/07-2025
Pembimbing II Masnur Ali, M.Pd NIP. 199209012019031014		23/07-2025
Nama Dr. Drs. Zulham, M.Si, MCE NIP. 197203022005011002		23/7-2025
Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, M.Pd NIP. 197701282005012002		23/07-2025
Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si NIP. 197112192005011001		23/07-2025
Dr. Abdul Kholik, M.Pd NIP. 197512282005011001		23/07-2025
Masnur Ali, M.Pd NIP. 199209012019031014		23/07-2025

Tanggal Lulus : Rabu, 16 Juli 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni dari sebuah ide, gagasan, dan penelitian saya sendiri yang dibantu oleh arahan dosen pembimbing.
3. Seluruh tulisan dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat yang telah ditulis oleh orang lain, kecuali pendapat yang dijadikan sebagai acuan dan telah disebutkan nama pengarang serta dicantumkan pada daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat ketidakbenaran dan penyimpangan dalam pernyataan ini dikemudian hari, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Juli 2025

Yang Menyatakan


Akira Kaunia Vimar
1605619036

LEMBAR PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Akira Kaunia Vimar
NIM : 1605619026
Fakultas/Prodi : Ilmu Keolahragaan & Kesehatan / Olahraga Rekreasi
Alamat email : Akira4@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 :

"Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan
Club Panang Spish Spash Jakarta"

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

Penulis


(Akira K Vimar)
nama dan tanda tangan

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Throw it away Forget yesterday

We'll make the great escape

We won't hear a word they say

They don't know us anyway

Watch it burn

Let it die

'Cause we are finally free Tonight”

Finally free, I could finish this thesis with tears ofc.

In fact, last year appeared to be the most intense year i went through, a year when I discovered about myself, took some radical decisions, realized that the world might not be what I expected, a year, also, when I realized that what I truly want from life, no matter what it is, is what really matters in the end and I should be ready to make every sacrifice to get that ;)

First things first, thank you for **ALLAH SWT** who with all the plans that he made for me I can go thru it all.

I present this thesis to those who've been really meaningful to me. My lovely dear Parents **Agus Masroni, S.Pd.** and **Elvi Sanovil** thank you for always be there for me, and sorry for everything that I did. sorry for taking so long to finish this thesis but better late than never aight?

My big sis but small at the same time **Bening Raisa Vimar, S.Or** and my not so lil bro anymore **M. Damar Anargya Vimar** thank you for all the laugh, for our childhood moments that I'll never forget, and Let's watch many more concert together, you guys rock

Thank you to the owner of student identification number **1602619084 (Marcell)**, University was hard and I could definitely die if you are not there. You'll always be someone who taught me a lot and showed me a lot in life and I thank you for that.

For “ **Orek Panic**” means pantastik dan uniq, **Aliya & Tsabaat** Thank you for all the adventure, comedy, hard work we shared. See you guys on top!

To **all the Lecturers** who have taught and guided us in University, thank you

Lastly as Neck Deep ever said “*Cause sometimes things will bend you, But trust me you'll be fine 'Cause I've been moving mountains that I once had to climb. And life's not out to get you, Despite the things you've been through, because what you give is what you get, and it doesn't make sens to make do*”.

Lets rule the world and be happy for being ourselves, its okay to be a mess once in a while but still work it out cause something better waiting for us!

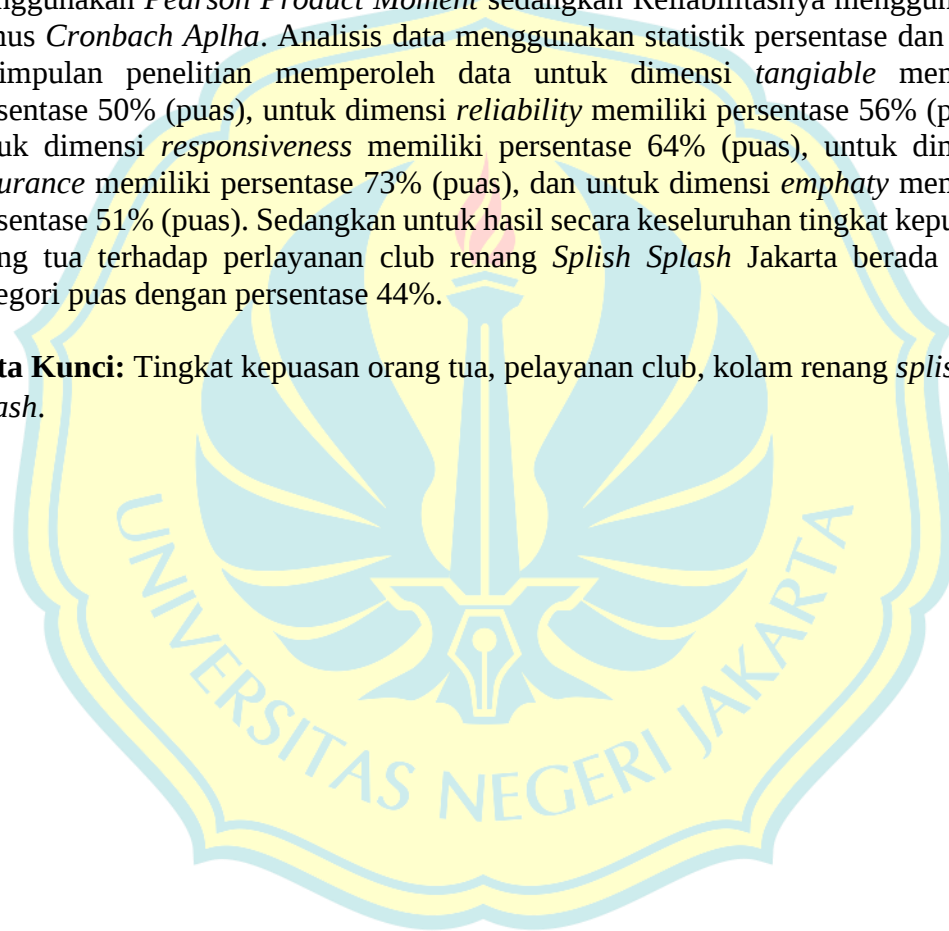


Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan club renang *Splish Splash* Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *survey*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan instrument angket. Sampel dan populasi dalam penelitian ini adalah orang tua pada club renang *Splish Splash* Jakarta berjumlah 66 orang. Validasi instrumen menggunakan *Pearson Product Moment* sedangkan Reliabilitasnya menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Analisis data menggunakan statistik persentase dan hasil kesimpulan penelitian memperoleh data untuk dimensi *tangible* memiliki persentase 50% (puas), untuk dimensi *reliability* memiliki persentase 56% (puas), untuk dimensi *responsiveness* memiliki persentase 64% (puas), untuk dimensi *assurance* memiliki persentase 73% (puas), dan untuk dimensi *emphaty* memiliki persentase 51% (puas). Sedangkan untuk hasil secara keseluruhan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan club renang *Splish Splash* Jakarta berada pada kategori puas dengan persentase 44%.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan orang tua, pelayanan club, kolam renang *splish splash*.

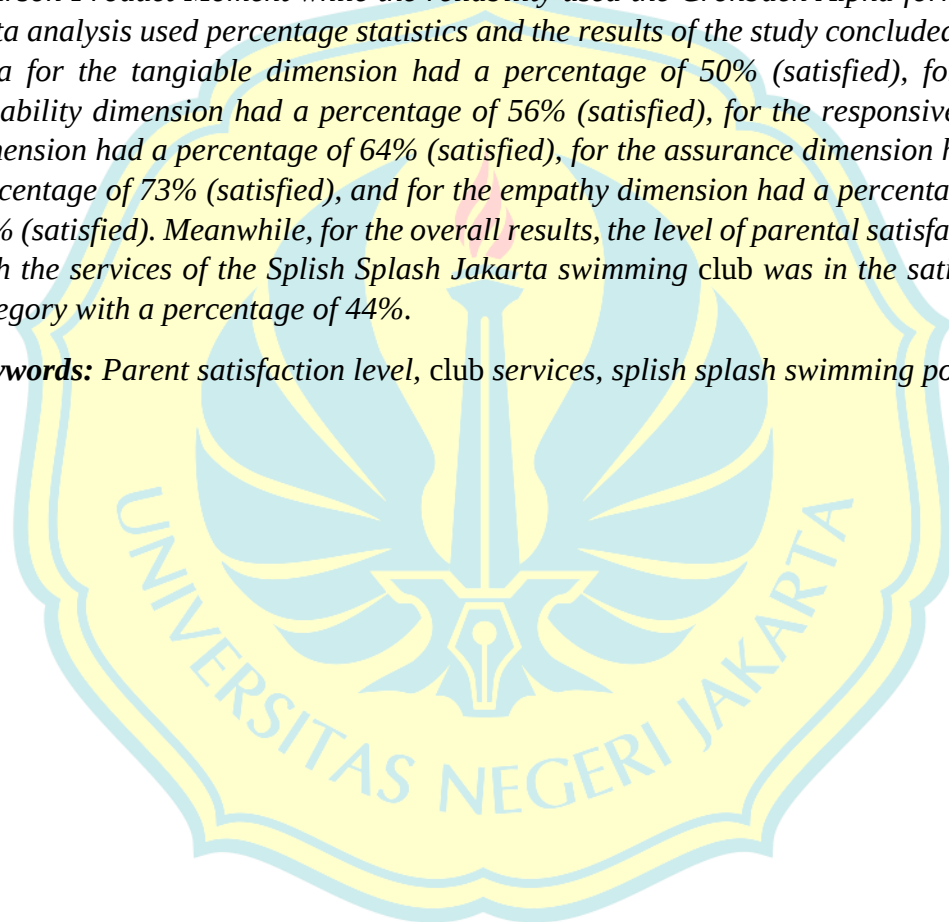


Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to determine the level of parental satisfaction with the services of the Splish Splash Jakarta swimming club. This study uses a quantitative descriptive research method with a survey method. The data collection technique used in this study is a questionnaire instrument. The sample and population in this study were 66 parents at the Splish Splash Jakarta swimming club. Instrument validation used Pearson Product Moment while the reliability used the Cronbach Alpha formula. Data analysis used percentage statistics and the results of the study concluded that data for the tangible dimension had a percentage of 50% (satisfied), for the reliability dimension had a percentage of 56% (satisfied), for the responsiveness dimension had a percentage of 64% (satisfied), for the assurance dimension had a percentage of 73% (satisfied), and for the empathy dimension had a percentage of 51% (satisfied). Meanwhile, for the overall results, the level of parental satisfaction with the services of the Splish Splash Jakarta swimming club was in the satisfied category with a percentage of 44%.

Keywords: Parent satisfaction level, club services, splish splash swimming pool.



Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kelancaran, kekuatan, dan petunjuk-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Tanpa berkat dan rahmat-Nya, saya tidak akan mampu menyelesaikan karya ini.

Dengan penuh rasa syukur, saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul " Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Club Renang Splish Splash Jakarta " sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan.

Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini.

Penghargaan dan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moral, materi serta doa yang senantiasa mengantarkan saya hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada Ibu Prof. Dr Nofi Marlina Siregar, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Abdul Kholik, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abdul Kholik, M.Pd , selaku Pembimbing 1 (Satu), dan Bapak Masnur Ali, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 (dua), dan yang telah membimbing dan bersedia menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih juga *Owner Splish Splash swimming* yang telah memberikan izin dalam usaha memperoleh data yang peneliti butuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah	11
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	13
A. Kajian Teoritik	13
1. Hakikat Kepuasan	13
2. Hakikat Orang Tua.....	21
3. Hakikat Kualitas Pelayanan	32
4. Hakiakt Renang	38
5. Club Renang <i>Splish Splash</i>	39
B. Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Tujuan Penelitian.....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Metode Penelitian.....	44
D. Populasi dan Sampel	45

E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBASAN	52
A. Deskripsi Data	52
B. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Club Renang <i>Splish Splash</i> Jakarta	4
Tabel 1.2 Data Anak <i>Private</i> Pada Club Renang <i>Splish Splash</i> Jakarta	4
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen	47
Tabel 3.2 Alternatif Pembobotan Jawaban Angket	48
Tabel 4.1 Interpretasi Analisis Data Setiap Butir Pernyataan Responden <i>Splish Splash</i> Jakarta	53
Tabel 4.2 Interpretasi Hasil Analisis Data Setiap Dimensi	59
Tabel 4.3 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	62
Tabel 4.4 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	63
Tabel 4.5 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	64
Tabel 4.6 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	65
Tabel 4.7 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	67
Tabel 4.8 Persentase Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan Club Renang <i>Splish Splash</i> Jakarta	68

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kolam Renang Club <i>Splish Splash</i>	40
Gambar 2.2 Latihan Renang Club <i>Splish Splash</i>	41
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	43
Gambar 4.1 Diagram <i>Pie</i> Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	62
Gambar 4.2 Diagram <i>Pie</i> Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	64
Gambar 4.3 Diagram <i>Pie</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	65
Gambar 4.4 Diagram <i>Pie</i> Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
Gambar 4.5 Diagram <i>Pie</i> Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	67
Gambar 4.6 Diagram <i>Histogram</i> Secara Keseluruhan Dimensi Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan Club Renang <i>Splish Splash</i> Jakarta.....	68



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rencana Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2. Data Uji Coba Instrumen	82
Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	83
Lampiran 4. Intrumen Penelitian.....	86
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian	88
Lampiran 6. Uji Deskriptif Tiap Dimensi	89
Lampiran 7. Form Usulan Judul	92
Lampiran 8. Surat Keterangan Penetapan Pembimbing 1 dan 2	93
Lampiran 9. Surat Izin Peneltiian Dari Fakultas.....	94
Lampiran 10. Surat Balasan Izin Penelitian Dari Kolam Renang <i>Splash</i> <i>Splash</i> Jakarta.....	95
Lampiran 11. Surat Keterangan Ahli Validasi 1.....	96
Lampiran 12. Surat Keterangan Ahli Validasi 2	97
Lampiran 13. Dokumentasi Peneltiian.....	98

Intelligentia - Dignitas