



**ANALISIS PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP ATRIBUT JASA
KOLAM RENANG TIRTA KEMBAR DI PURWOKERTO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang**



Disusun Oleh :

**NAMA : CAECILIA ERLINA YUNIASTANTEN
NIM : 97.30.3294
NIRM : 97.6.111.02016.50288
JURUSAN : MANAJEMEN**

No. INV.	1401/EM/C.1
No. FEN.	
PARAP.	
TGL 29/08/02	

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *Kasih itu sabar, kasih itu murah hati, Ia tidak memegahkan diri, dan tidak sombong.*

1 Korintus 13:4

- *Anda takkan bisa memilih bagaimana Anda akan mati, atau kapan. Anda hanya bisa memutuskan bagaimana Anda menjalani hidup Anda. Sekarang.*

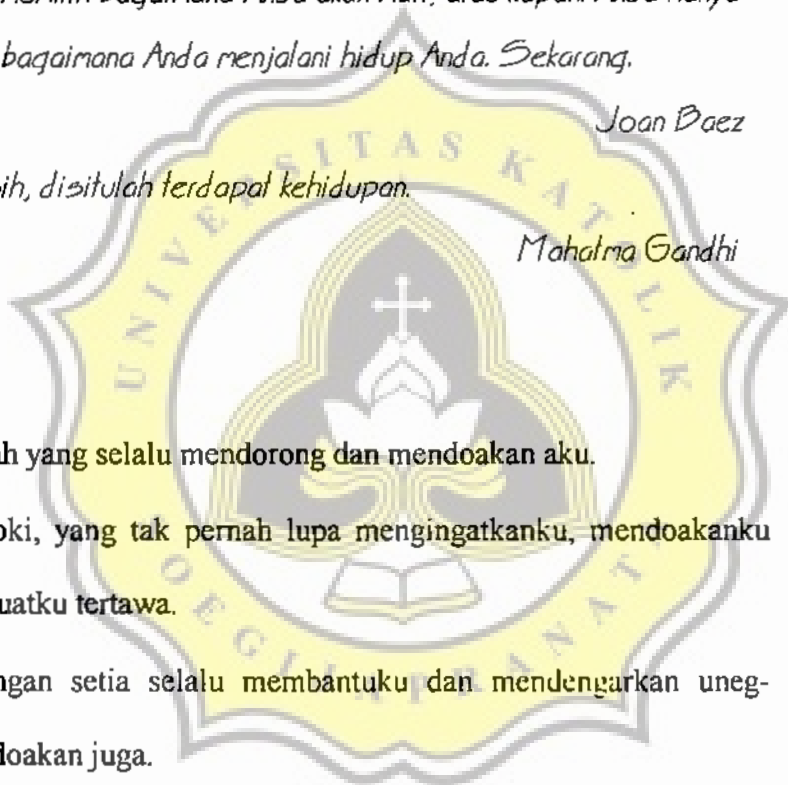
Joan Daez

- *Dimana ada kasih, disitulah terdapat kehidupan.*

Mahatma Gandhi

PERSEMBAHAN :

- Papah dan Mamah yang selalu mendorong dan mendoakan aku.
- Luky, Nonik, Yoki, yang tak pernah lupa mengingatkanku, mendoakanku dan selalu membuatku tertawa.
- Krisna yang dengan setia selalu membantuku dan mendengarkan uneg-unegku dan mendoakan juga.
- Angkatan 97 dan teman seperjuangan yang menyemangatiku



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN

Nama : CAECILIA ERLINA YUNIASTANTIN

NIM : 97.30.3294

NIRM : 97.6.111.02016.50288

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul : **ANALISIS PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP
ATRIBUT JASA KOLAM RENANG TIRTA KEMBAR
DI PURWOKERTO**



Disetujui di Semarang, Juli 2002

Dosen Pembimbing Utama

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bowo Harcahyo', is written over the printed name.

(Drs. Bowo Harcahyo, MBA)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **ANALISIS PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP ATRIBUT
JASA KOLAM RENANG TIRTA KEMBAR DI PURWOKERTO**

Disusun Oleh :

Nama : CAECILIA ERLINA YUNIASTANTIN

NIM : 97.30.3294

NIRM : 97.6.111.02016.50288

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan dewan penguji dalam sidang yang
diselenggarakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Juli 2002



Semarang, 23 Juli 2002

Dekan Fakultas Ekonomi

Koordinator Penguji

(Vincent Didiek, WA Ph.D)

(Dra. Retno Yustini, Msi)

ABSTRAKSI

Di jaman yang semakin maju ini, segala sesuatu yang praktis dan cepat dianggap sesuatu yang ingin dicapai dalam segala bidang. Demikian juga dengan pertumbuhan dunia usaha yang banyak diikuti dengan bermunculannya perusahaan, baik jasa maupun non jasa. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang berdiri tersebut menyebabkan meningkatnya persaingan antar perusahaan baik itu sejenis maupun tidak sejenis. Keadaan ini mendorong para pengusaha maupun pengelola untuk jeli dalam menghadapi perubahan – perubahan pasar dan semakin tanggap dalam mengamati tingkah laku, kebutuhan, serta keinginan para konsumen.

Selama ini di Purwokerto terdapat tiga kolam renang, yaitu Tirta Kencana, Baturaden dan Tirta Kembar. Dari ketiga kolam renang tersebut Tirta Kembar yang banyak dikunjungi oleh pengunjung walaupun tarif masuk harganya meningkat. Dengan adanya kolam renang Tirta Kembar di Purwokerto menimbulkan persaingan dalam usaha jasa untuk menarik pengunjung agar berenang di kolam renang Tirta Kembar. Pengunjung yang beraneka ragam perilakunya menimbulkan masalah dalam pemasaran jasa, selain itu persaingan juga menimbulkan suatu masalah, tetapi dengan adanya persaingan juga dapat memacu suatu perusahaan untuk menjadi lebih baik dengan mengetahui kekurangan yang ada sehingga tidak hanya statis.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik merumuskan permasalahan yang diteliti, yaitu : Bagaimana penilaian pengunjung terhadap atribut jasa kolam renang Tirta Kembar di Purwokerto dilihat dari atribut kualitas air, tarif, luas kolam, kedalaman kolam, suasana lingkungan kolam, keamanan dan ruang ganti.

Selanjutnya diuraikan mengenai teori-teori yang memuat pemahaman dan pengertian yang berkaitan dengan penelitian ini meliputi arti pentingnya pemasaran, arti dasar jasa, macam jasa, macam jasa pelayanan, tugas pokok perusahaan jasa, definisi sikap, sifat dari sikap, pembentukan sikap, faktor yang mempengaruhi sikap.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua pengunjung yang berenang di kolam renang Tirta Kembar Purwokerto sebanyak 670 orang. Sampel untuk kolam renang Tirta Kembar sebanyak 95 orang dengan metode non random sampling dan teknik purposive. Hasil uji validitas dan reliabilitas dengan masing- masing 30 responden menggunakan $\alpha = 5\%$ menunjukkan bahwa data penelitian ini valid dan reliabel. Data yang digunakan adalah data primer dan metode pengumpulan datanya dengan cara membagikan kuesioner. Kemudian hasil atau jawaban dan kuesioner tersebut dianalisis berdasarkan skor atribut dari data yang diperoleh berkenaan dengan penilaian pengunjung terhadap atribut kualitas air, tarif, luas kolam, kedalaman kolam, suasana lingkungan kolam, keamanan dan ruang ganti.

Setelah kuesioner disebar, diperoleh hasil analisa penelitian sebagai berikut :

1. Penilaian pengunjung terhadap atribut-atribut jasa kolam renang Tirta Kembar Purwokerto.
 - Atribut kualitas air, secara keseluruhan memiliki skor penilaian pengunjung sebesar 3,72 dengan interpretasi hasil baik.
 - Atribut tarif, secara keseluruhan memiliki skor penilaian pengunjung sebesar 3,81 dengan interpretasi hasil baik.
 - Atribut luas kolam, secara keseluruhan memiliki skor penilaian pengunjung sebesar 4,04 dengan interpretasi hasil baik.

- Atribut kedalaman kolam, secara keseluruhan memiliki skor penilaian pengunjung sebesar 3,91 dengan interpretasi hasil baik.
- Atribut suasana lingkungan kolam, secara keseluruhan memiliki skor penilaian pengunjung sebesar 3,73 dengan interpretasi hasil baik.
- Atribut keamanan, secara keseluruhan memiliki skor penilaian pengunjung sebesar 3,79 dengan interpretasi hasil baik.
- Atribut ruang ganti, secara keseluruhan memiliki skor penilaian pengunjung sebesar 3,45 dengan interpretasi hasil cukup baik.



KATA PENGANTAR

Suatu perusahaan perlu mengetahui penilaian pengunjung terhadap kinerja produk dan atau jasa mereka sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan perbaikan yang dibutuhkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan usaha mereka. Demikian pula halnya dengan kolam renang Tirta Kembar di Purwokerto.

Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana penilaian pengunjung terhadap atribut jasa kolam renang Tirta Kembar di Purwokerto.

Dalam penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti rasa terima kasih kepada :

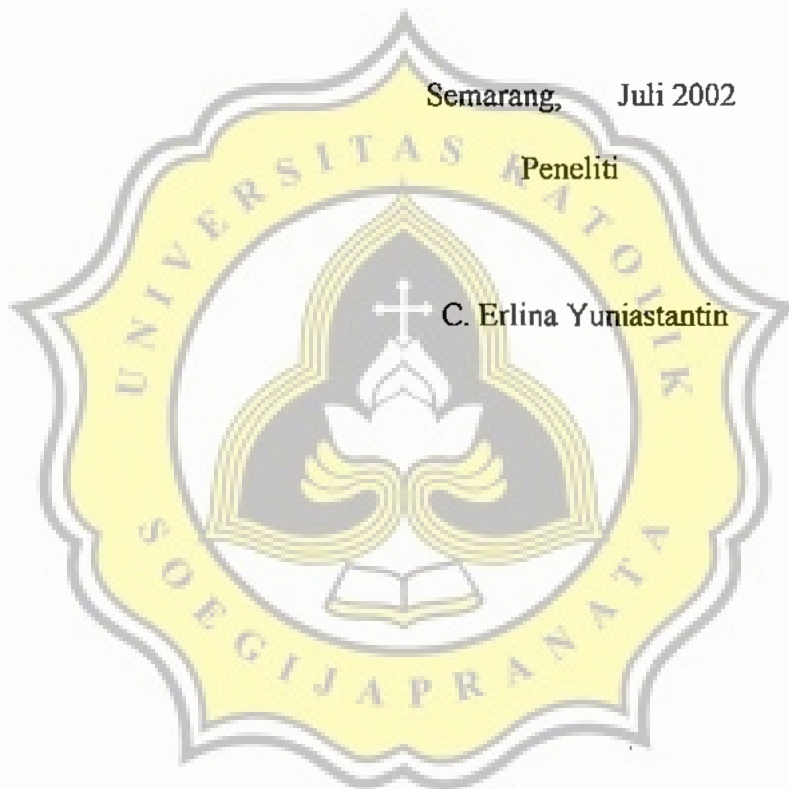
1. Bapak Vincent Didiek W.A, Ph.d selaku dekan pada fakultas ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Drs. Bowo Harcahyo, MBA selaku pembimbing yang berkenan meluangkan waktu, serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti
3. Bapak Aries selaku manajer kolam renang yang telah bersedia memberikan ijin penelitian dan memberikan data yang peneliti perlukan.
4. Kedua orang tuaku dan adik-adikku yang telah memberikan dorongan dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Temanku Mitha, Vita, Devie, Cicil, Indri, Krisna yang telah banyak memberikan masukan dan kritik yang berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan semua pihak. Akhir kata peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Semarang, Juli 2002

Peneliti

C. Erlina Yuniastantin



DAFTAR ISI

KALAMAN JUDUL.....	i
KALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
KALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2. Pengertian Dasar Jasa.....	9
2.1.3. Macam Jasa Pelayanan.....	11

2.2.	Pemasaran Jasa.....	13
2.3.	Kerangka Pikir Penelitian.....	14
2.4.	Definisi Operasional.....	15

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1.	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	17
3.2.	Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1.	Populasi.....	17
3.2.2.	Sampel.....	17
3.3.	Jenis Data.....	19
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	20
3.5.1.	Pengujian Validitas.....	20
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	23
3.6.	Teknik Analisa Data.....	24

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Perusahaan.....	27
4.1.1.	Sejarah Berdirinya Kolam Renang Tirta Kembar.....	27
4.1.2.	Pengelolaan Manajemen Kolam Renang Tirta Kembar...	27
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	30
4.2.	Gambaran Umum Responden.....	32
4.2.1.	Responden Menurut Umur dan Jenis Kelamin.....	32
4.3.	Analisa Data.....	34

AB V.	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan.....	40
5.2.	Saran.....	41

AFTAR PUSTAKA

AMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Daftar Jumlah Pengunjung Kolam Renang Tirta Kembar
Tabel 1.2	: Daftar Harga Tarif Masuk Kolam Renang Tirta Kembar
Tabel 3.1	: Uji Validitas
Tabel 3.2	: Uji Reliabilitas
Tabel 3.3	: Penyusunan Skor Penilaian Pengunjung Atas Atribut
Tabel 3.4	: Kategori Penilaian Pengunjung Berdasarkan Skor
Tabel 4.1	: Responden Tirta Kembar Menurut Usia dan Jenis Kelamin
Tabel 4.2	: Responden Tirta Kembar Menurut Pendidikan Terakhir dan Jenis Pekerjaan
Tabel 4.2.1	: Penilaian Pengunjung Atas Atribut Kualitas Air
Tabel 4.2.2	: Penilaian Pengunjung Atas Atribut Tarif
Tabel 4.2.3	: Penilaian Pengunjung Atas Atribut Luas Kolam
Tabel 4.2.4	: Penilaian Pengunjung Atas Atribut Kedalaman Kolam
Tabel 4.2.5	: Penilaian Pengunjung Atas Atribut Suasana Lingkungan Kolam
Tabel 4.2.6	: Penilaian Pengunjung Atas Atribut Keamanan
Tabel 4.2.7	: Penilaian Pengunjung Atas Atribut Ruang Ganti

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Penilaian Pengunjung Atas Atribut Jasa Kolam Renang Tirta Kembar
- Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kolam Renang Tirta Kembar



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Survei Pendahuluan
- Lampiran 2 : Tabel Hasil Survei Pendahuluan
- Lampiran 3 : Kuesioner Survei
- Lampiran 4 : Bobot Jawaban Dari Responden
- Lampiran 5 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Tabel r Product Moment
- Lampiran 7 : Daftar Identitas Responden
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Ijin Penelitian Dari Kolam Renang Tirta
Kembar Purwokerto
- Lampiran 9 : Surat Keaslian Skripsi
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi

