

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG KOLAM RENANG TIRTO JOYO**

PONOROGO

SKRIPSI



Nama : Lupi
NIM : 12412943
Program study : Manajemen Perusahaan

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG KOLAM RENANG TIRTO JOYO
PONOROGO
SKRIPSI**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Lupi
NIM : 12412943
Program study : Manajemen Perusahaan

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

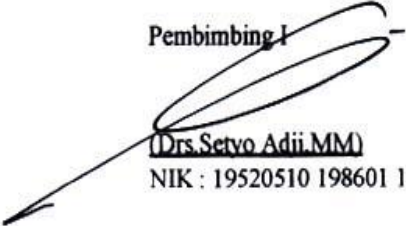
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pengunjung Kolam Renang Tirto Joyo Ponorogo

Nama : LUPI
NIM : 124129 43
Program studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 17 Agustus 2016

Pembimbing I


(Drs. Setyo Adii, MM)
NIK : 19520510 198601 11

Pembimbing II


(Naning Kristivana, SE, MM)
NIK: 19750921 200309 14

Mengetahui
Dekan Fakultas ekonomi




Titi Rapini, SE, MM
NIK: 19630505 199001 11

Dosen penguji


(Drs. Setyo Adii, MM)
NIK : 19520510 198601 11


Sukmono H. Hutolo, SE, MM
NIK : 19510830 199903 14


Srti Chamidah, SE, Msi
NIK : 19710519 201401 11

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Tirto Joyo Ponorogo

Oleh
Lupi (12412943)
Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung kolam Tirto Joyo Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di kolam renang Tirto Joyo Ponorogo, dengan pengamatan selama bulan April 2016 dengan jumlah pengunjung 4252 orang. Dari jumlah tersebut peneliti mengambil sampel dengan rumus slovin dengan standar eror 10% jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 pengunjung.

Berdasarkan hasil nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,411. Hal ini berarti 41,1% kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh variabel *tangible/wujud*, *reliability/kehandan*, *responsiveness/tanggapan*, *asurancy/jaminan* dan *emphaty/kepedulian*. Sedangkan sisanya sebesar 59,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kealitas pelayanan dan Kepuasan Pengunjung.

Kata Pengantar

Dengan ridho, rahmat dan pertolongan Allah SWT akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Tirto Joyo Ponorogo” yang di susun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Semoga sholawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang tentunya kita nantikan syafaatnya dihari akhir nanti. Aamiin .

Penulis menyadari bahwa dalam terselesainya penyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya yang di tujukan kepada :

1. Orang tua yang saya sayangi dan hormati yang selama ini telah membesarkan, mendidik, mendukung dan mendo'akan saya.
2. Ibu TITI RAPINI,SE,MM selaku dekan Fakultas Ekonomi
3. Bpk HADI SUMARSONO,SE,M.Si. selaku ketua Prodi Manajemen
4. Bpk Drs H.Setyo Adji, MM selaku dosen pembimbing I atas atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Ibu Naning Kristiana,SE,MM Selaku pembimbing II atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

6. Bpk dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk dibangku kuliah.
7. H.suryanto dan sekeluarga selaku pemilik kolam renang Tirto Joyo telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini
8. Pendiri dan pengurus Ponpes Asakinah Vilage Babadan Ponorogo yang sampai telah mengasuh dan mendidik saya.
9. Teman seperjuangan yang selama ini telah saling memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Dan semua yang mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis yang peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 17 Agustus 2016

Penulis/Peneliti

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan , dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Ponorogo, 17 Agustus 2016

(LUPI)
NIM 12412792

Moto

Bagi saya

Sukses itu sederhana yaitu ketika kita mempunyai cita-cita,

Lalu kita bisa meraih cita-cita tersebut

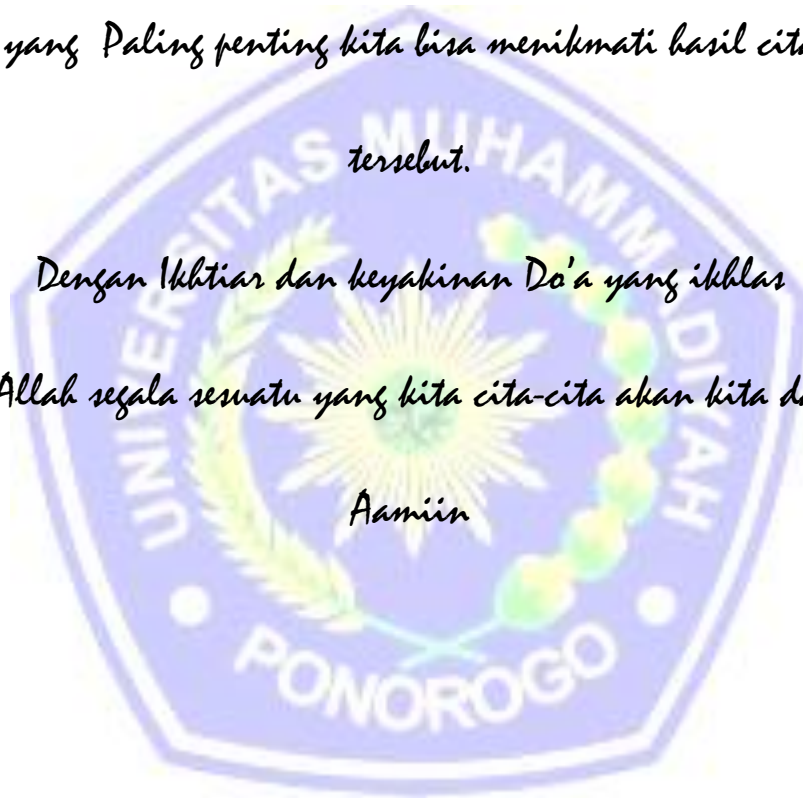
dan yang Paling penting kita bisa menikmati hasil cita-cita

tersebut.

Dengan Ihtiar dan keyakinan Do'a yang ikhlas

Insyah Allah segala sesuatu yang kita cita-cita akan kita dapatkan

Aamin



SELAYANG DARI PENULIS

DO'A DALAM PERJUANGAN

Inilah perjuangan.....
Lapar,haus,hujan,panas,pusing,mual,jenuh
Jadi lalapan setiap hari
Tapi ini yang harus kujalani
Demi masa depan yang kuimpikan
Ya Allah.....
Kuatkan,ikhlas dan permudahkanlah
Aku dalam perjuangan ini
Ya Allah.....
Jauhkanlah aku
Dari sifat iri,dengki.
Pada temen-temanku
Yang telah mendahuluiku sukses
Dan semoga kesuksesan mereka
Dapat jadi motivasi bagiku
Ya Allah
Jauhkanlah aku dari sifat malas
Yang akan memperlambat kesuksesanku
Ya Allah..... aku mohon padamu
Jangan sampai sia-sia apa yang kuperjuangkan
Ya Allah mungkin banyak orang yang memandangkanku
tak punya reputasi
Tapi aku yakin
Aku lahir didunia
Pasti ada kelebihan yang ku-punya
Yang akan mempermudah kesuksesanku
Ya Allah mampukan aku untuk bisa membahagian
orang tua selama telah membesarkan dan
mendidikku
Ya Allah ku mohon wujudkan.
Aamiin..Aamiin..Aamiin ya roobal alamin

'Jeritan seorang ibu'

Nak ... 9 bulan engkau dalam kandunganku
Rasa lelah dan letih aku rasakan
Nak... waktu ku melahirkanmu
Kupertaruhkan nyawa ini
Hanya untuk nyawa ini.
Nak waktu engkau pipis
Dalam pelukan dan pangkuan ibu
Waktu ibu harus mengganti pupukmu
Dimalam yang dingin
Engkau menangis rewel sakit,
Dan ibu harus mencari obat untukmu
Nak ibu ikhlas nak.....
Nak kini engkau menjadi anak yang tumbuh dewasa dan
tumbuh menjadi anak yang cerdas.
Dan
Ibu kini ,, telah menjadi tua
Tua, lemah dan tak berdaya
Tapi... do'a akan selalu ibu panjatkan untukmu
Agar kelak engkau menjadi anak yang sukses , berguna
bagi nusa, bangsa dan agama.
Nak..... ibu tak minta harta darimu
Ibu hanya minta cinta dan kasih sayang....
Serta do'a yang tulus darimu
Nak ingat pesan ibu.....
Jadi anak soleh, taat pada agama,Negara.
Dan.....
Semoga tuhan meridhoi dan mempermudah disetiap
langkahmu.....
Aamiin

Ry :Lupi

Kupersembahkan skripsi ini

Untuk orang tua yang telah mendidik dan membesarkan ku.

Yang selalu menyayangiku

Yang selalu semangat dan ikhlas dalam bekerja kerja keras.

*Yang telah rela memeras keringatnya untuk membiayai
pendidikanku*

Yang siang malam tiada henti mendo'akanku

Dan

*Untuk orang tercinta dan terkasih yang selama ini telah
mendukung, mendo'akan dan memotivasiku.*



Daftar isi

Halaman Pengesahan	i
Abstak	ii
Kata Pengantar	iii
Pernyataan tidak menyimpang kode etik penelitian	v
Selayang Dari Penulis	vi
Persebahan.....	vii
Daftar isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I. Pendahuluan	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Batasan Masalah.....	5
1.4.Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II. Tinjauan Pustaka	
2.1. Jasa	8
2.1.1. Konsep dan Pengertian jasa	8
2.1.2. Karakteristik jasa.....	9
2.2. Kualitas Pelayanan	10
2.3. Kepuasan Konsumen.....	14

2.4. Hubungan Antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen	18
2.5. Penelitian Terdahulu	19
2.6. Kerangka Berpikir	21
2.7. Hipotesis.....	21

BAB III. Metode Penelitian

3.1. Tempat dan Lokasi Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel	24
3.3. Jenis Data	25
3.4 Metode Pengambilan Data	25
a. Wawancara	25
b. Kusioner atau Angket	26
3.5. Definisi Operasional	27
3.6. Metode Analisa Data	29
3.6.1. Uji kualitas Data	30
A. Uji Validitas	30
B. Uji Reliabilitas	31
C. Analisa Regresi Berganda	31
D. Uji Kofesien Determinasi (R^2)	32
E. Uji t Parsial	33
F. Uji F (Serempak)	34

BAB IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian	36
----------------------------	----

4.1.1 Profil Perusahaan	36
4.1.2 Karakteristik Responden	38
4.1.3. Tanggapan Responden	30
4.1.4. Metode Analisa Data	47
A. Validitas	47
B. Reliabilitas	50
C. Analisa Regresi Berganda	52
D. Uji Kofesien Determinasi (R^2)	56
E. Uji t Parsial	57
F. Uji F (Serempak)	62
4.2. Pembahasan	63
BAB V. Kesimpulan Dan Saran	
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan umur	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Tangible/wujud fisik.....	40
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Reliability/kehandalan	41
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness/tanggapan	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Assurance/jaminan	43
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Empathy/kehandalan	44
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai kepuasan	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.12 Hasil Analisa Regresi Berganda	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji t	55
Tabel 4.15 Hasil uji F Serempak	58