

PERBAIKAN KUALITAS JASA DI KOLAM RENANG SINGGASANA SPORT CENTRE

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri



Disusun oleh :

Nama : Kevin Kurniawan

NPM : 2012610181



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG

No. Kode	: TI KUR p/17	2017
Tanggal	: 11 Januari 2018	
No. Ind.	: 4589-FTI/SKP 35008	
Divisi	:	
Hadiah / Beli	:	
Dari	: FTI	

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Kevin Kurniawan
NPM : 2012610181
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : PERBAIKAN KUALITAS JASA DI KOLAM RENANG
SINGGASANA *SPORT CENTRE*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2017

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM)

Pembimbing Pertama

(Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kevin Kurniawan

NPM : 2012610181



dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PERBAIKAN KUALITAS JASA DI KOLAM RENANG SINGGSANA SPORT CENTRE”

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung,

Kevin Kurniawan
2012610181

ABSTRAK

Salah satu usaha yang persaingannya cukup ketat dalam memperebutkan pasar konsumennya adalah usaha kolam renang. Banyak orang yang memilih kolam renang menjadi pilihan untuk tempat rekreasi yang paling diminati dikarenakan harganya yang terjangkau. Selain untuk rekreasi, kolam renang juga menjadi tempat favorit untuk berolahraga bagi hampir seluruh golongan masyarakat. Singgasana Sport Centre merupakan salah satu kolam renang yang sudah cukup lama beroperasi di kota Bandung yang didirikan pada tahun 2008 yang beralamat di Kota Bandung. Terdapat penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan per tahunnya dari tahun 2014 hingga 2016.

Tujuan penelitian ini adalah mengukur dan mengusulkan perbaikan kualitas jasa di kolam renang Singgasana Sport Centre berdasarkan SQAS. SQAS merupakan instrumen pengukuran yang khusus digunakan untuk mengukur kualitas jasa di *sport center*. Pengumpulan data ekspektasi, persepsi, dan kepentingan di kolam renang Singgasana Sport Centre dilakukan untuk menghitung *SERVQUAL score*. Berdasarkan hasil pengukuran kualitas jasa, seluruh 22 atribut perlu diperbaiki karena memiliki *SERVQUAL score* yang bernilai negatif. Nilai negatif menunjukkan kualitas jasa yang diberikan masih dibawah harapan pengunjung dan perlu diperbaiki. Hasil wawancara sebanyak 18 dari 25 responden mengatakan bahwa fasilitas yang dibayar kurang sesuai dengan fasilitas yang didapatkan. Keluhan dari pengunjung harus segera ditangani oleh pihak kolam renang untuk mencegah penurunan jumlah pengunjung secara berkala.

Dari 22 atribut yang perlu diperbaiki, terdapat 6 buah atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*. Terdapat 14 buah usulan yang diberikan pada kolam renang Singgasana Sport Centre, namun hanya terdapat 10 buah usulan yang diterima. Usulan lainnya bersifat dipertimbangkan dan ditolak karena akan berpengaruh pada meningkatnya biaya operasional dan berkurangnya lahan parkir.

ABSTRACT

One of the companies whose competition is quite tight in getting the consumer market is a swimming pool business. Many people choose a swimming pool to be an option for the most popular recreational places due to the affordable price. In addition to recreation, the pool is also a favorite place to exercise for almost all communities. Singgasana Sport Center is one of the swimming pool that has been long time to operate in Bandung which was founded in 2008 and located in Bandung. There is a significant decrease in the number of visitors per year from 2014 to 2016.

The purpose of this study is to measure and propose service quality improvements at the Singgasana Sport Center swimming pool based on SQAS. SQAS is a special measurement instrument used to measure the quality of services in the sport center. Data collection of expectations, perceptions, and interests in the swimming pool of the Singgasana Sport Center was conducted to calculate the SERVQUAL score. Based on the measurement results of service quality, all 22 attributes need to be improved because it has negative SERVQUAL score. Negative values indicate the quality of services provided is still below the expectations of visitors and needs to be improved. Results of interviews as many as 18 of 25 respondents said that the facilities paid are not equal with the facilities obtained. Complaints from visitors should be handled by the pool immediately to prevent the decrease in the number of visitors on a regular basis.

22 attributes that need to be improved, there are 6 attributes that become priority of improvement based on Importance Performance Analysis method. There are 14 suggestions given to the swimming pool of the Singgasana Sport Center, but there are only 10 proposals accepted. Other proposals are considered and rejected as they will affect the increase in operational costs and reduced parking lots.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Skripsi merupakan salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan, dengan kode mata kuliah IND-500. Skripsi ini disusun sebagai hasil akhir yang telah diselesaikan penulis selama satu semester pada kolam renang Singgasana Sport Centre, Bandung. Penulis dapat memakai ilmu yang telah didapat selama perkuliahan di Program Studi Teknik Industri untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi kolam renang Singgasana Sport Centre.

Penulis menemui banyak hambatan, dimulai dari pencarian objek penelitian, penentuan masalah dan topik skripsi, teknik pengolahan data untuk metode terkait masalah objek penelitian, analisis data, serta pembuatan kesimpulan dan saran usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak Singgasana Sport Centre. Penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing penulis.
2. Orangtua dan keluarga penulis, yang telah memberikan dukungan secara moral dan materi selama proses pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Lusi, selaku manajer Singgasana Sport Centre yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
4. Segenap pekerja Singgasana Sport Centre yang telah membantu peneliti dalam selama proses pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait.

Bandung, 15 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-2
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-5
I.4 Tujuan Penelitian	I-6
I.5 Manfaat Penelitian	I-6
I.6 Metodologi Penelitian	I-7
I.7 Sistematika Penelitian	I-9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Jasa	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-1
II.3 <i>SERVQUAL</i>	II-2
II.4 Menghitung Bobot Kepentingan	II-5
II.5 <i>SQAS (Service Quality Assessment Scale)</i>	II-6
II.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	II-8
II.7 Teknik Pengumpulan Data	II-10
II.8 Skala	II-11
II.9 Metode Pengambilan Sampel	II-12
II.9.1 <i>Probability Sampling</i>	II-12
II.9.2 <i>Non-Probability Sampling</i>	II-13

II.10	Jumlah Minimum Sampel Data	II-14
II.11	Pengujian Instrumen Penelitian	II-14
II.11.1	Uji Validitas.....	II-14
II.11.2	Uji Reliabilitas	II-15

BAB III PENGUKURAN KUALITAS JASA

III.1	Atribut Kualitas Pelayanan Kolam Renang	III-1
III.2	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	III-5
III.3	Uji Validitas dan Reabilitas	III-7
III.3.1	Uji Validitas.....	III-7
III.3.2	Uji Reliabilitas	III-9
III.4	Profil Responden.....	III-10
III.5	Pengukuran <i>SERVQUAL Score</i>	III-13
III.6	Uji <i>One-Way ANOVA</i>	III-16
III.7	Prioritas Perbaikan dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	III-21

BAB IV ANALISIS

IV.1	Analisis Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	IV-1
IV.2	Analisis <i>SERVQUAL Score</i>	IV-4
IV.3	Analisis Uji ANOVA	IV-6
IV.4	Analisis Tingkat Kepentingan	IV-8
IV.5	Analisis Prioritas Perbaikan Atribut dengan IPA	IV-8
IV.6	Usulan Perbaikan Atribut Kolam Renang Singgasana Sport Centre ...	IV-11
IV.6.1	Usulan Perbaikan Atribut ke-5.....	IV-12
IV.6.2	Usulan Perbaikan Atribut ke-8.....	IV-14
IV.6.3	Usulan Perbaikan Atribut ke-9.....	IV-16
IV.6.4	Usulan Perbaikan Atribut ke-15.....	IV-20
IV.6.5	Usulan Perbaikan Atribut ke-21.....	IV-23
IV.6.6	Usulan Perbaikan Atribut ke-22.....	IV-25
IV.7	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-28

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Atribut SQAS	II-7
Tabel III.1	Atribut Penelitian	III-2
Tabel III.2	Hasil Uji Validitas	III-8
Tabel III.3	Hasil Uji Reliabilitas	III-9
Tabel III.4	Data Diri Responden	III-10
Tabel III.5	<i>SERVQUAL</i> Score Setiap Atribut	III-14
Tabel III.6	<i>SERVQUAL</i> Score Setiap Dimensi	III-15
Tabel III.7	<i>SERVQUAL</i> Score Berdasarkan Usia	III-17
Tabel III.8	<i>SERVQUAL</i> Score Berdasarkan Jenis Kelamin	III-18
Tabel III.9	<i>SERVQUAL</i> Score Berdasarkan Waktu Berkunjung	III-19
Tabel III.10	<i>SERVQUAL</i> Score Berdasarkan Hari Berkunjung	III-20
Tabel III.11	Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Performansi.....	III-22
Tabel III.12	Pengelompokkan Atribut dengan <i>IPA</i>	III-24
Tabel IV.1	Formulir Jadwal Pemeriksaan Ruangan Loker.....	IV-15
Tabel IV.2	Formulir Jadwal Pemeriksaan Kebersihan Kamar Mandi.....	IV-19
Tabel IV.3	Formulir Jadwal Pemeriksaan Peralatan Kamar Mandi.....	IV-27
Tabel IV.4	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Penurunan Jumlah Konsumen Kolam Renang	I-3
Gambar I.2	Metodologi Penelitian.....	I-8
Gambar II.1	Model Konseptual <i>SERVQUAL</i>	II-3
Gambar II.2	Diagram Kartesius	II-9
Gambar III.1	Hasil Pemetaan dengan <i>IPA</i>	III-23
Gambar IV.1	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut ke-5	IV-13
Gambar IV.2	<i>Form</i> keluhan dan saran	IV-13
Gambar IV.3	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut ke-8	IV-14
Gambar IV.4	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut ke-9	IV-17
Gambar IV.5	Usulan <i>Visual Display</i>	IV-18
Gambar IV.6	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut ke-15	IV-20
Gambar IV.7	<i>Layout</i> Tempat Parkir Saat Ini	IV-21
Gambar IV.8	Ilustrasi Rak Helm Usulan.....	IV-22
Gambar IV.9	Ilustrasi Kartu Penitipan Usulan	IV-23
Gambar IV.10	<i>Layout</i> Tempat Parkir Usulan	IV-23
Gambar IV.11	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut ke-21	IV-24
Gambar IV.12	<i>Form</i> keluhan dan saran	IV-25
Gambar IV.13	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut ke-22	IV-26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Kuesioner Penelitian
- Lampiran B : Rekapitulasi Data Diri Responden
- Lampiran C : Rekapitulasi Tingkat Kepentingan
- Lampiran D : Rekapitulasi Ekspektasi
- Lampiran E : Rekapitulasi Persepsi

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada beberapa tahun terakhir, peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan dalam kompetisi. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan adanya kepuasan konsumen yang berdampak pada adanya loyalitas konsumen, dan memiliki kemungkinan yang besar untuk menarik konsumen baru. Tjiptono (2000) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian jasa lebih dari sekali. Menurut Tjiptono (1997), terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas jasa (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang di berikan oleh perusahaan, akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Namun sering kali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya.

Kualitas jasa dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (2001) meliputi keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kolam renang merupakan salah satu bentuk

usaha yang bergerak di bidang jasa yang juga perlu memperhatikan lima dimensi kualitas jasa tersebut yang menjadi indikator oleh para konsumennya dalam menilai apakah jasa tersebut berkualitas atau tidak. Banyak orang yang memilih kolam renang menjadi pilihan untuk tempat rekreasi yang paling diminati dikarenakan harganya yang terjangkau. Selain untuk rekreasi, kolam renang juga menjadi tempat favorit untuk berolahraga bagi hampir seluruh golongan masyarakat. Berolahraga merupakan salah satu cara untuk dapat memelihara kesehatan tubuh sehingga dapat menghindari masalah-masalah kesehatan.

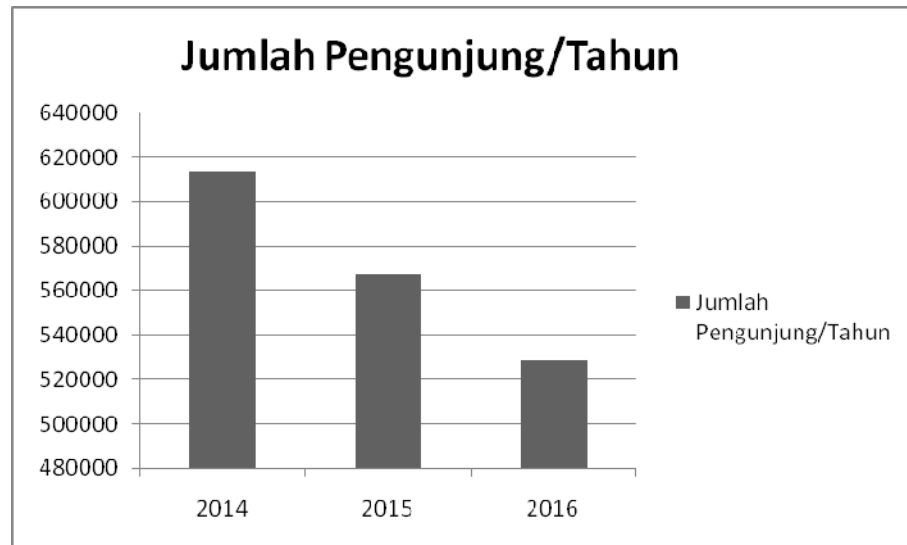
Berenang memiliki manfaat untuk kesehatan seperti dapat membantu menambah tinggi badan anak yang masih dalam tahap pertumbuhan, terapi untuk pengidap penyakit asma, melatih pernafasan dan meningkatkan kekuatan otot dan tulang. Kegiatan berenang juga merupakan salah satu olahraga yang bersifat kardio, dimana pembakaran lemak yang dihasilkan cukup signifikan. Manfaat berenang sebagai olahraga akan membuat tubuh terasa bugar. Pola hidup sehat dapat terjaga dengan mengkonsumsi makanan bergizi dan juga disertai dengan olahraga yang seimbang.

Adanya perkembangan zaman yang pesat mengakibatkan semakin tingginya persaingan di dunia bisnis dalam memperebutkan pasar konsumen. Salah satu usaha bisnis yang persaingannya cukup ketat adalah kolam renang. Usaha bisnis tersebut dapat terbilang cukup mudah ditemukan di berbagai lokasi di kota Bandung. Beberapa tahun lalu kolam renang umumnya hanya dapat ditemukan di hotel berbintang, Namun sekarang sudah banyak kolam renang yang beredar selain di hotel. Contohnya adalah, D'Groove Sport Centre, Singgasana Sport Centre, Batununggal Indah Club dan masih banyak lagi. Terlihat dari semakin bertambah banyaknya usaha bisnis tersebut seiring meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat untuk hidup sehat.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Kolam renang yang dijadikan objek penelitian adalah merupakan salah satu kolam renang yang sudah cukup lama beroperasi di kota Bandung. Singgasana Sport Centre didirikan pada tahun 2008 yang beralamat di Jl. Galuh Pakuan Barat No. 3, Singgasana Pradana, Kota Bandung. Singgasana Sport Centre beroperasi setiap hari dari jam 06.00 hingga 21.00. Terdapat 4 buah kolam di Singgasana Sport Centre, yaitu kolam dewasa, kolam anak-anak, kolam

dengan seluncuran (*waterboom*) dan kolam terapi garam untuk lansia. Berdasarkan hasil wawancara dengan *manager* dari Singgasana Sport Centre terdapat penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan per tahunnya. Jumlah pengunjung dihitung secara per orang walaupun datang secara berkelompok atau rombongan. Pengunjung yang datang dibagi menjadi dua golongan, yaitu anak-anak dan dewasa. Golongan anak-anak memiliki usia maksimal 14 tahun. Golongan dewasa merupakan 25-30% dari populasi pengunjung kolam renang Singgasana Sport Centre. Jumlah pengunjung setiap tahunnya semakin menurun, sehingga diperlukan suatu usaha agar Singgasana Sport Centre dapat menarik konsumen sebanyak mungkin. Data jumlah pengunjung setiap tahunnya tersebut dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Grafik Penurunan Jumlah Konsumen Kolam Renang

Dampak penurunan jumlah pengunjung yang semakin meningkat per tahunnya tersebut akan menyebabkan adanya penurunan penghasilan bagi perusahaan, yang tentunya akan berdampak pada kerugian yang semakin besar setiap tahunnya bagi perusahaan. Tidak itu saja, penurunan jumlah pengunjung tersebut pula secara tidak langsung berdampak pada penghasilan perusahaan di bagian *cafe* dan toko peralatan olahraga yang berada di area Singgasana Sport Centre. Selain itu, manajer Singgasana Sport Centre juga mengatakan bahwa jumlah kompetitor yang semakin meningkat dari waktu ke waktu pula merupakan salah satu faktor eksternal yang menyebabkan adanya penurunan

jumlah pengunjung. Tahap selanjutnya, untuk mengetahui penyebab masalah yang terjadi pada faktor internal kolam renang Singgasana Sport Centre, maka dilakukan wawancara pada 25 responden pengunjung kolam renang tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pada 25 responden tersebut, sebesar 18 dari 25 responden mengatakan bahwa fasilitas yang dibayar kurang sesuai dengan fasilitas yang didapatkan.

Mayoritas responden tersebut mengeluhkan tidak tersedianya fasilitas handuk pinjaman, sabun & *shampoo* atau tidak bekerjanya *hair dryer*. Padahal fasilitas *hair dryer* merupakan salah satu yang paling diperlukan oleh kaum wanita. Beberapa responden juga mengatakan bahwa mereka merasa repot apabila harus membawa handuk dan perlengkapan mandi dari rumah, sehingga mereka mengharapkan adanya fasilitas tersebut. Selanjutnya dari segi kamar mandi pula, beberapa responden mengeluhkan adanya antrian pada penggunaan *hair dryer* saat kondisi kolam renang cukup ramai terutama pada kamar mandi wanita. Selanjutnya, keadaan kamar loker pula merupakan salah satu keluhan dari responden tersebut, beberapa mengatakan bahwa keadaan beberapa loker tersebut kurang baik. Beberapa loker tidak dapat dikunci dan tidak tersedianya pintu loker. Lalu faktor kebersihan juga menjadi salah satu keluhan dari responden. Faktor kebersihan tersebut adalah mengenai keadaan air kolam yang terkadang keruh dan keadaan area sekitar *cafe* yang kotor dikarenakan adanya sisa-sisa makanan yang berceceran di sekitarnya.

Dari hasil wawancara awal terlihat bahwa keluhan yang dilontarkan konsumen meliputi dimensi-dimensi dari *service quality*, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Meskipun sebagian besar keluhan yang dilontarkan konsumen mengenai bentuk fisik layanan seperti kamar mandi, loker, handuk pinjaman, *hair dryer*, sabun & *shampoo* namun terdapat pula konsumen yang menginginkan peningkatan jasa yang diberikan seperti ketanggapan pekerja, keramahan pekerja, dan kecepatan pekerja saat melayani konsumen.

Berdasarkan berbagai keluhan dari pengunjung yang didapatkan, menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara ekspektasi atau harapan konsumen pada jasa yang diberikan oleh Singgasana Sport Centre belum sesuai dengan harapan dari pengunjung. Mayoritas responden juga mengatakan bahwa mereka belum tentu ingin kembali berkunjung untuk berenang ke Singgasana

Sport Center. Oleh karena itu diperlukan adanya penelitian mengenai evaluasi dan perbaikan pada kualitas jasa di Singgasana Sport Center, sehingga dapat meningkatkan minat konsumen dalam menggunakan jasa tersebut dan menekan penurunan jumlah pengunjung tersebut agar mencegah semakin meningkatnya kerugian yang dialami oleh perusahaan.

Untuk mengevaluasi kualitas jasa terdapat beberapa instrumen. Instrumen SQAS (*Service Quality Assessment Scale*) merupakan instrumen yang sesuai dengan permasalahan yang terdapat di Singgasana Sport Center. Instrumen SQAS merupakan instrumen yang dibuat secara khusus untuk *sport center*. Instrumen SQAS dikembangkan oleh Eddie T.C. Lam, James J. Zhang, dan Barbara E. Jensen pada tahun 2005 di *United States of America*. Instrumen tersebut dapat digunakan secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi jenis layanan yang diinginkan konsumen, tingkat layanan yang diinginkan, dan beberapa bidang yang memerlukan perhatian dari pihak manajemen perusahaan. Hasil analisis dari survei yang dilakukan pada beberapa pengguna jasa *sport center* di USA, menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 31 kebutuhan penting bagi pelanggan yang dapat diklasifikasikan menjadi 6 dimensi. Dengan menggunakan instrumen SQAS tersebut, diketahui bahwa kualitas jasa dari beberapa pusat olahraga di USA ternyata tidak sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas jasa kolam renang Singgasana Sport Centre saat ini berdasarkan instrumen SQAS?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada kualitas jasa di kolam renang Singgasana Sport Centre?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa kolam renang Singgasana Sport Centre berdasarkan hasil pengolahan data dengan instrumen SQAS?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Terdapat beberapa batasan yang dilakukan pada penelitian ini. Hal ini dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ingin diteliti. Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kualitas jasa kolam renang Singgasana Sport Centre hanya dilakukan pada pengukuran *gap* 5.
2. Penelitian didasari pada pengujung kolam renang Singgasana Sport Centre pada bulan April tahun 2017.
3. Penelitian yang dilakukan tidak sampai tahap implementasi.

Sedangkan, asumsi yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah keadaan internal kolam renang Singgasana Sport Centre sama seperti waktu penelitian dan tidak berubah, baik dalam sisi harga, jumlah pekerja, lokasi, dan sebagainya.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai penelitian ini akan didasarkan pada perumusan masalah dalam subbab I.2, yakni:

1. Mengukur kualitas jasa kolam renang Singgasana Sport Centre saat ini berdasarkan instrumen SQAS.
2. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas jasa kolam renang Singgasana Sport Centre berdasarkan instrumen SQAS.
3. Mengusulkan berbagai usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa kolam renang Singgasana Sport Centre berdasarkan hasil pengolahan data yang didasari oleh instrumen SQAS.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian kualitas layanan Singgasana Sport Centre ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Masalah (Pengambil Keputusan)
Menjadi suatu masukan bagi Singgasana Sport Centre untuk meningkatkan mutu layanannya terkait preferensi konsumen.
2. Bagi Bidang Akademis
Memahami penerapan kualitas jasa terkait dengan pelayanan yang diberikan di sebuah kolam renang.
3. Bagi Pembaca
Menjadi referensi yang berguna dalam memilih jasa kolam renang dengan pelayanan dan fasilitas yang baik serta memperoleh pengetahuan baru dalam ilmu kualitas pelayanan dan

mengimplementasikan teori yang telah dipelajari untuk mengukur kualitas pelayanan dalam dunia nyata.

4. Sifatnya Jangka Panjang (*Outcome*)
Dengan adanya usulan perbaikan, diharapkan kualitas pelayanan semakin baik, sehingga kepuasan konsumen meningkat dan jumlah pengunjung kolam renang Singgasana Sport Centre meningkat sehingga menambah pemasukan perusahaan.

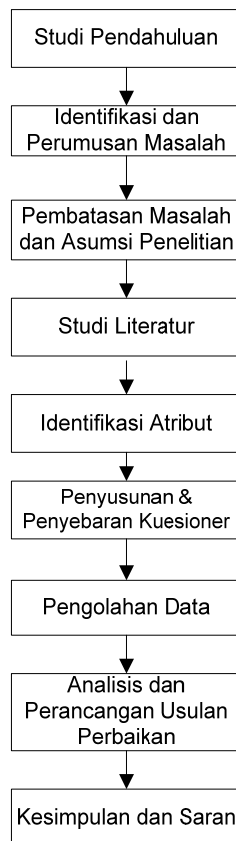
I.6 Metodologi Penelitian

Penelitian terkait perbaikan kualitas jasa di Singgasana Sport Centre dilakukan dengan beberapa langkah. Langkah-langkah tersebut dapat dilihat pada Gambar I.2. Berikut ini merupakan penjelasan dari setiap langkah sistematika penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini.

1. Studi Pendahuluan
Studi pendahuluan dilakukan untuk memahami permasalahan awal pada objek penelitian (Singgasana Sport Centre). Metode yang digunakan dalam studi pendahuluan adalah observasi secara langsung terhadap objek penelitian.
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah
Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui gambaran-gambaran permasalahan yang terdapat pada objek penelitian. Metode yang akan digunakan untuk tahap identifikasi masalah adalah melakukan wawancara kepada pengunjung dari objek penelitian. Perumusan masalah dilakukan untuk memfokuskan terhadap masalah yang ingin diteliti dalam penelitian.
3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian
Penentuan batasaan penelitian bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan terarah. Penentuan asumsi penelitian bertujuan untuk memberikan landasan dari gagasan yang muncul selama penelitian.
4. Studi Literatur
Setelah didapatkannya data awal dari perusahaan dan wawancara atau observasi secara langsung, maka dilakukanlah studi literatur. Studi literatur tersebut berupa dari penelitian sebelumnya dan buku-buku referensi.

5. Identifikasi Atribut

Pada tahap ini, dilakukan wawancara pada beberapa responden dan manajemen untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang berpengaruh pada kualitas jasa sebuah kolam renang. Hal tersebut dikarenakan adanya dugaan beberapa dimensi dan atribut yang bersifat tidak berelasi dengan jasa sebuah kolam renang.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

6. Penyusunan & Penyebaran Kuesioner

Selanjutnya dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner atribut-atribut SQAS dengan skala Likert yang berguna untuk mengetahui kualitas dari atribut yang terdapat di Singgasana Sport Centre.

7. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan perhitungan *SERVQUAL score* untuk setiap atribut. Selanjutnya atribut dikelompokan untuk mengetahui prioritas perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

8. Analisis dan Perancangan Usulan Perbaikan

Analisis dilakukan pada kualitas jasa kolam Singgasana Sport Centre dan dilanjutkan dengan perancangan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas jasa kolam Singgasana Sport Centre.

9. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan adalah rangkuman dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Saran penelitian dilakukan untuk memperbaiki kekurangan yang terdapat pada penelitian saat ini sehingga berguna untuk penelitian yang akan dilakukan kedepannya.

I.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam bentuk lima buah bab, dengan penjelasan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian yang digunakan sebagai acuan/dasar untuk melakukan penelitian dari pengumpulan dan pengolahan data, analisis, dan pembuatan usulan atas permasalahan yang didapat.

BAB III PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN KOLAM RENANG SINGGASANA SPORT CENTRE

Bab III berisi mengenai hasil pengumpulan data dan informasi. Data dan informasi yang sudah terkumpul selanjutnya diolah sesuai dengan langkah-langkah yang terstruktur untuk mendapatkan jawaban atas perumusan masalah

yang telah dikemukakan. Sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas jasa dari kolam renang Singgasana Sport Centre.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab IV berisi mengenai analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan dan pemberian usulan perbaikan atas masalah yang sudah teridentifikasi dengan bantuan *fishbone diagram*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi mengenai kesimpulan yang diambil dari seluruh rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan. Dan juga terdapat saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yang serupa.