## COMPETITOR: Jurnal Pendidikan Kepelatihan Olahraga

## Volume ... Nomor ..., Bulan - Tahun

e-ISSN: 2657-0703 dan p-ISSN: 2085-5389

updownload_-_Copy3This work is licensed under *a Creative Commons Attribution*

*4.0 International License*

**Hubungan Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga dengan Kepuasan Konsumen GOR Saparua**

**1 Muhamad Rachmaan Kurniawan2 Prof. Dr. Yudha Munajat S, M.Ed.**

**3 Nurlan Kusmaedi., Prof., Dr., M. Pd**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Keywords*** *:*  *Public Facilities, Sports, Quality of Service, Customer Satisfaction*  ***Corespondensi Author***  1 Universitas Pendidikan Indonesia  mrachmaan@gmail.com  ***Article History***  ***Received***: bulan-tahun;  ***Reviewed:*** bulan-tahun;  ***Accepted:*** bulan-tahun;  ***Published:*** bulan-tahun | ***ABSTRACT***  Public service is a government obligation in fulfilling the rights of every citizen. To facilitate the delivery of government services to the community, a public service model is needed. One of them in public service is sports. Of course, sports plays an important role in the development of human life. Public sports facilities have played a very important role in promoting physical activity and participation in recreational sport activities. Therefore, there are significant efforts to continuously improve the image of recreational sports and to pursue the improvement of the service quality of public sports facilities. There are several dimensions that can be measured to determine service quality on customer satisfaction, including tangibility, reliability, assurance, responsiveness and empathy. This study aims to determine whether there is a relationship between service quality and customer satisfaction who visits Saparua Sports Hall, Bandung City. This type of research is correlational and the method used is quantitative with accidental sampling technique with a sample size of 100 respondents. The overall result of the study is that there is a relationship between service quality and customer satisfaction who visits Saparua Sports Hall.  **ABSTRAK**  Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Untuk mempermudah tersampaikannya pelayanan pemerintah kepada masyarakat ini maka diperlukan adanya model pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan publik pada bidang olahraga. Tentunya olahraga sangat memainkan peran penting dalam perkembangan hidup manusia. Fasilitas olahraga umum telah memainkan peran yang sangat penting dalam mempromosikan aktivitas fisik dan partisipasi dalam kegiatan olahraga rekreasi. Oleh karena itu, ada upaya signifikan untuk terus meningkatkan citra olahraga rekreasi dan mengejar peningkatan kualitas layanan fasilitas olahraga publik. Ada beberapa dimensi yang dapat diukur untuk menentukan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah diantaranya berwujud, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang berkunjung ke GOR Saparua Kota Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional dan metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil penelitian secara keseluruhan adalah terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen yang berkunjung ke GOR Saparua. |

**PENDAHULUAN**

Manusia secara individu tidak bisa meciptakan semua barang atau jasa untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Oleh karena itu, dalam kehidupannya manusia memiliki berbagai peran yang harus dijalankan Dalam pemenuhan kebutuhannya, manusia mebutuhkan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kualitas merupakan kesesuaian penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan menurut Philip B. Crosby dalam Witara (2015 : 6). Kualitas layanan adalah evuluasi terfokus yang mencerminkan persepsi dari dimensi pelayanan sendiri, yaitu diantaranya berwujud, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati. Efek yang diberikan oleh setiap konsumen yang mendapatkan nilai positif dari apa yang didapat. Biasanya konsumen tersebut akan datang kembali apabila mengunjungi suatu tempat, membeli kembali suatu produk. Situasi ini biasa dikenal dengan perubahan perilaku seseorang terhadap suatu objek yang dibeli atau dicari (P. Kotler & Keller, 2009).

Di zaman modern saat ini olahraga harus menjadi salah satu kebutuhan manusia tidak hanya untuk kebugaran jasmani dan rohani tapi berguna juga demi mendukung kegiatan kita sehari-sehari. Sebagaimana (Mahendra, 2007) bahwa olahraga amat bermakna sebagai wahana terbaik untuk membangun manusia dari aspek kebugaran dan kesehatan, disiplin, kejujuran, toleransi, saling hormat-menghormati, kesehatan moral dan emosional, serta berbagai life skills.

Fasilitas olahraga umum telah memainkan peran yang sangat penting dalam mempromosikan aktivitas fisik dan partisipasi dalam kegiatan olahraga rekreasi. Oleh karena itu, ada upaya signifikan untuk terus meningkatkan citra olahraga rekreasi dan mengejar peningkatan kualitas layanan fasilitas olahraga publik.

Beberapa penelitian melaporkan bahwa banyak fasilitas olahraga publik yang dioperasikan oleh pemerintah nasional atau lokal salah kelola karena kurangnya manajemen operasi yang berpusat pada pengguna. Oleh karena itu, banyak fasilitas olahraga publik memiliki tingkat partisipasi yang rendah karena kegagalan mereka untuk memberikan layanan berkualitas baik.

Akhirnya, tingkat kepuasan dengan kualitas layanan dari fasilitas olahraga publik memiliki karakteristik bahwa lingkungan, proses, orang, layanan dan produk ditentukan melalui keadaan dinamis mereka yang saling digabungkan.

GOR Saparua terbagi menjadi dua bagian yaitu indoor dan outdoor. Bagian indoor merupakan bangunan utama GOR Saparua yang biasa digunakan untuk aktivitas olahraga bela diri dan bola voli. Bagian outdoor terdiri dari track jogging, lapangan basket, track sepatu roda, panjat tebing dan juga taman. Tingginya minat masyarakat berolahraga di GOR Saparua perlu diberikan layanan fasilitas olahraga publik yang terbaik. Service yang diberikan memberikan dampak yang sangat positif bagi konsumen, dan merupakan suatu keunggulan yang dimiliki oleh perorangan ataupun usaha dibidang jasa dan dagang (Tjiptono & Chandra, 2005).

Oh (2001) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan fasilitas olahraga publik pada kepuasan konsumen, niat untuk membeli kembali dan niat dari mulut ke mulut. Jang & Bae (2003) melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas layanan pusat olahraga dan kepuasan konsumen. Selain itu, studi tentang pengaruh kualitas layanan di pusat olahraga publik mengenai niat dari mulut ke mulut dan niat untuk mengunjungi kembali dilakukan (Kim & Yun, 2004; Jeong, Kim & Kwon, 2004).

**METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012:30).

Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan dengan metode survey, metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan quisioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya. (Sugiyono, 2009).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan korelasional. Metode ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana variasi pada suatu faktor berkaitan dengan faktor lain. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara satu variabel terhadap variabel lainnya yang meliputi analisis hubungan antara kualitas layanan fasilitas olahraga (X) dengan kepuasan konsumen GOR Saparua (Y) melalui pengujian hipotesis. (Sugiyono, 2012:30)

Penelitian ini dilakukan di GOR Saparua pada tahun 2020. Dengan sample accidental, dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan angket semi terstruktur, participant observation dan angket terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan fasilitas olahraga dengan kepuasan konsumen GOR Saparua

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data yang dikumpulkan melalui proses pengukuran, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan statistik. Data hasil peneitian ini diperoleh dari hasil nilai kuesioner tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan fasilitas olahraga dengan kepuasan konsumen GOR Saparua

**Tabel 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Layanan | 100 | 44 | 100 | 84.41 | 11.247 |
| Kepuasan | 100 | 14 | 24 | 20.21 | 2.815 |
| Valid N (listwise) | 100 |  |  |  |  |

**Tabel 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 2.25835918 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .095 |
| Positive | .066 |
| Negative | -.095 |
| Test Statistic | | .095 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .028c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

**Tabel 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | Layanan | Kepuasan |
| Layanan | Pearson Correlation | 1 | .597\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 |
| N | 100 | 100 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | .597\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 100 | 100 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

Data yang dikumpulkan melalui proses pengukuran, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan statistik. Berdasarkan angket yang telah disebarkan pada masyarakat yang sedang beraktivitas di GOR Saparua, menunjukan bahwa kualitas layanan sangat penting bagi kepuasan konsumen.. Setelah dilakukan pengolahan dan data analisis data, hasil analisis data diatas membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan fasilitas olahraga terhadap kepuasan konsumen GOR Saparua. Dengan ini nilai korelasi antara tingkat kualitas layanan dengan kepuasan konsumen yaitu 0,597 yang menunjukan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara tingkat kualitas layanan fasilitas olahraga dengan kepuasan konsumen GOR Saparua.

**SIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa fokus utama pada penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui dan melihat hubungan antara kualitas layanan fasilitas olahraga dengan kepuasan konsumen GOR Saparua dalam upaya meningkatkan kualitas layanan fasilitas olahraga yang ada di kota Bandung khususnya di Indonesia, dan menjadi acuan atau barometer untuk kebijakan olahraga lebih baik lagi kedepannya.

.

**DAFTAR RUJUKAN**

Jang, Kyung-Ro & Bae, Hyang-Nam (2003). A study on the service quality of sport-for-all centers and consumer satisfaction. Journal of the Korean Society of Sport and Leisure Studies, 19(1), 539-550.

Kim, Hak-Sin & Yun, Tae-Hoon (2004). The management plan according to the type of residents’ satisfaction with public sports facilities. Journal of the Korean Society of Sport and Leisure Studies, 21(1). 303-312.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing management (13th ed.). In Prentice Hall

Oh, Hyun-Hwan (2001). The effect of the service quality of public sports facilities on consumer satisfaction, Repurchase Intention and Word-of-mouth Intention. Journal of KAHPERD,

Sugiyono 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kusalitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:CV. Alfabeta

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta. ANDI. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>

Witara, Ketut (2018). Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya: Sukabumi. CV. Jejak