

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA DI FAKULTAS ILMU KEOLAHRAAGAAN DAN KESEHATAN UNY

Oleh: Ahmad Nasrulloh, Tri Ani Hastuti, Abdul Alim, Sumarjo

ABSTRAK

Kualitas layanan pada sebuah fasilitas olahraga memiliki peranan penting untuk kemajuan dan eksistensi fasilitas tersebut. Bahkan manajemen fasilitas olahraga sebaiknya memiliki kualitas layanan yang baik terhadap pengguna. Indikator keberhasilan terhadap kualitas layanan adalah pengguna fasilitas merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan. Pada Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY telah menerapkan standar layanan fasilitas olahraga sesuai dengan standar operasional prosedur. Akan tetapi, sampai saat ini belum diketahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan fasilitas olahraga yang ada di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY.

Tujuan: Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner terhadap pengguna fasilitas olahraga. Target responden berjumlah 100 orang. Survey dilakukan selama 2-3 bulan. Subjek penelitian adalah seluruh pengguna fasilitas olahraga di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY. Analisa data menggunakan *statistik* deskriptif kuantitatif untuk menganalisa kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY.

Hasil penelitian: Penelitian ini melakukan enam kategorisasi untuk mengevaluasi kepuasan terhadap kualitas fasilitas olahraga di Fakultas Ilmu dan Kesehatan Olahraga UNY. Kategorisasi pertama adalah kepuasan terhadap kualitas pelayanan, dimana 41 responden menyatakan sangat puas, dan 59 responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan. Kategorisasi kedua adalah kepuasan dimensi tangibility, dimana 45 responden sangat puas, dan 50 responden puas terhadap kualitas pelayanan. Kategorisasi ketiga adalah kepuasan pada dimensi keandalan, dimana 42 responden sangat puas, dan 54 responden puas terhadap kualitas pelayanan. Kategorisasi keempat adalah kepuasan dimensi responsif, dimana 42 responden sangat puas, dan 54 responden puas terhadap kualitas pelayanan. Kategorisasi kelima adalah kepuasan pada dimensi jaminan, dimana 45 responden sangat puas, dan 58 responden puas terhadap kualitas pelayanan. Kategorisasi terakhir adalah kepuasan pada dimensi empati, dimana 44 responden sangat puas, dan 55 responden puas terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kualitas fasilitas olahraga di Fakultas Ilmu dan Kesehatan Olahraga UNY.

Kata Kunci: *kepuasan, kualitas layanan, fasilitas olahraga*