

## Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas Olahraga Rekreasi Renang di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri

Faza Dhi'fan Wicaksono<sup>1\*</sup>, Catur Supriyanto<sup>2</sup>, Made Pramono<sup>3</sup>,  
Lutfhi Abdil Khuddus<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Alamat: S1 Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri  
Surabaya, Surabaya, Indonesia

Korespondensi penulis: [faza.20140@mhs.unesa.ac.id](mailto:faza.20140@mhs.unesa.ac.id)\*

**Abstract.** Visitor satisfaction is very important to improve the quality of the swimming pool. Keeping the pool clean and improving facilities such as bathrooms and water cleanliness are the drivers of visitor satisfaction. Based on the survey results, it was found that the lack of cleanliness of the swimming pool was due to a lack of self-awareness on the part of visitors to maintain cleanliness and notification from the pool. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of visitors to Tirta Indah Swimming Pool, Kediri Regency, East Java. The type of research used is descriptive quantitative using purposive non random sampling with a sample of 80 people. The research instrument used a questionnaire sheet. This data collection uses questionnaire results and officer interviews. Data analysis techniques using descriptive statistical analysis. Data processing using editing and tabulating. The results showed that the level of visitor satisfaction with swimming recreation sports facilities at Tirta Indah Swimming Pool, Kediri Regency was classified as satisfactory, in the product quality category of 75.25%, price category of 80%, service quality category of 83.75%, emotional factor category of 63.75%, and convenience category of 81.25%. The conclusion related to the research is that the majority of visitor satisfaction at Tirta Indah Swimming Pool is categorized as satisfactory, partly satisfactory because many of the respondents are satisfied from the category of swimming pool ticket prices which are relatively cheap and most respondents are not satisfied because the prices of food and drinks in the swimming pool canteen are expensive.

**Keywords:** level of satisfaction, recreation sport, swimming

**Abstrak.** Kepuasan pengunjung merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan mutu kolam renang. Menjaga kebersihan kolam dan memperbaiki fasilitas seperti kamar mandi dan kebersihan air menjadi pendorong kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil survei ditemukan kurang terjaganya kebersihan kolam renang dikarenakan kurangnya kesadaran diri dari pihak pengunjung untuk menjaga kebersihan dan pemberitahuan dari pihak kolam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan purposive non random sampling dengan sampel sebanyak 80 orang. Instrument penelitian menggunakan lembar angket. Pengumpulan data ini menggunakan hasil angket dan wawancara petugas. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Pengolahan data menggunakan editing dan tabulating. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas olahraga rekreasi renang di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri tergolong memuaskan, dalam kategori kualitas produk sebesar 75,25%, kategori harga sebesar 80%, kategori kualitas pelayanan sebesar 83,75%, kategori faktor emosional sebesar 63,75%, dan kategori kemudahan sebesar 81,25%. Kesimpulan terkait penelitian yakni mayoritas kepuasan pengunjung di Kolam Renang Tirta Indah termasuk berkategori memuaskan, sebagian memuaskan karena banyak dari responden yang puas dari kategori harga tiket kolam renang yang tergolong murah dan kebanyakan responden tidak puas dikarenakan pada harga makanan dan minuman dikantin kolam renang tergolong mahal.

**Kata kunci:** tingkat kepuasan, olahraga rekreasi, renang.

## **1. LATAR BELAKANG**

Olahraga telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Di samping itu, olahraga memainkan peran strategis dalam memperkuat kapasitas suatu bangsa untuk melaksanakan sistem pembangunan yang berkelanjutan. Dengan perkembangan zaman yang ditandai oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, olahraga telah menjadi kebutuhan esensial bagi masyarakat dalam upaya menjaga serta meningkatkan kondisi fisik, sehingga individu dapat menjalani aktivitas sehari-hari dengan lebih sehat dan bersemangat, serta mencapai prestasi yang optimal. Salah satu aspek olahraga yang layak mendapatkan perhatian lebih adalah pengembangan olahraga rekreasi di kalangan masyarakat umum. Sebagai suatu bentuk aktivitas fisik yang direncanakan dan terstruktur, olahraga melibatkan serangkaian gerakan tubuh secara berulang dengan tujuan utama untuk meningkatkan kebugaran jasmani. Oleh karena itu, olahraga tidak hanya dipandang sebagai sarana untuk meraih medali atau menunjukkan kekuatan, tetapi juga sebagai medium yang berfungsi untuk pengembangan sumber daya manusia serta peningkatan kualitas hidup yang meliputi aspek kesehatan fisik, mental, sosial, dan emosional Rahadian et al., (2021).

Olahraga rekreasi adalah bentuk aktivitas fisik yang dilaksanakan pada waktu senggang, di mana pelakunya tidak hanya merasakan kepuasan emosional seperti kegembiraan dan kebahagiaan, tetapi juga memperoleh manfaat fisiologis yang mendukung pemeliharaan kesehatan serta kebugaran fisik. Melalui kegiatan ini, individu berupaya mencapai kesejahteraan kesehatan yang menyeluruh. Rekreasi, dalam konteks ini, dapat dipahami sebagai aktivitas konstruktif yang dilakukan dengan penuh keseriusan selama waktu luang, dengan tujuan utama untuk mencapai kepuasan diri. Salah satu contoh olahraga rekreasi yang populer adalah renang Nababan, (2022).

Olahraga renang adalah salah satu bentuk olahraga air yang dikenal luas. Di tingkat internasional, olahraga ini diatur oleh FINA (Federation Internationale de Natation Amateur), sedangkan di tingkat nasional di Indonesia diatur oleh Akuatik Indonesia. Renang dikenal sebagai olahraga yang memberikan banyak manfaat kesehatan. Penelitian terbaru mengungkapkan bahwa renang sangat efektif dalam mengurangi risiko penyakit arthritis. Selain itu, aktivitas berenang juga dipercaya dapat mengurangi gejala asma, menurunkan risiko penyakit jantung, serta berkontribusi dalam peningkatan tinggi badan dan kekuatan otot. Olahraga renang memiliki peran penting dalam mengatasi berbagai masalah, baik dari segi psikologis seperti stres, maupun fisik, dengan memberikan stimulasi pada tubuh untuk penyembuhan. Aktivitas renang, baik melalui gerakan maupun media kolam renang, telah lama

digunakan dalam terapi kesehatan (hydrotherapy) untuk mengatasi masalah-masalah seperti kurang gerak (hypokinesia), gangguan muskuloskeletal, penyakit dalam, dan masalah psikologis. Dalam kompetisi internasional dan nasional, renang meliputi empat gaya utama yang sering dipertandingkan, yaitu gaya dada, gaya bebas, gaya kupu-kupu, dan gaya punggung Roji, (2015).

Olahraga renang merupakan sebuah disiplin yang mencakup berbagai teknik, masing-masing dengan karakteristik gerakan serta tingkat kesulitan yang bervariasi. Secara umum, terdapat empat gaya renang yang utama, yaitu gaya bebas atau crawl, gaya dada yang dikenal juga sebagai katak, gaya punggung, dan gaya kupu-kupu yang juga sering disebut sebagai gaya dolphin. Menurut beberapa pakar, renang dapat didefinisikan sebagai sebuah keterampilan fisik yang dilakukan dalam medium air, baik itu air tawar maupun air laut. Aktivitas ini dapat diakses dan dinikmati oleh individu dari berbagai kelompok usia, termasuk anak-anak dan dewasa, serta pria dan wanita. Selain sebagai sarana pendidikan, renang juga menawarkan manfaat rekreasi yang signifikan, berfungsi sebagai bentuk kegiatan yang sehat untuk keluarga, serta berperan dalam pengembangan rasa keberanian dan kepercayaan diri Suharti & Harwanto, (2022).

Berdasarkan hasil pengamatan yang saya lakukan pada tanggal 2 Desember tahun 2023, yang berlokasi di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri. Terdapat 2 kolam yang diantaranya terdiri dari satu kolam renang untuk dewasa yang sedalam 1 sampai 1,5 meter, dan kolam renang untuk anak yang sedalam 0,3 sampai 0,7 meter dan didalam kolam renang anak terdapat 2 prosotan yang berada di pinggir dan di tengah kolam anak. Terdapat fasilitas lainnya seperti peralatan renang, kantin, tempat bilas, kamar mandi, kamar ganti, mushola, penyewaan ban, pelampung dan juga loker. Loker yang terdapat pada Kolam Renang Tirta Indah berjumlah 12 loker yang tidak terpakai atau bisa disebut tidak ada yang menyewa dikarenakan pengunjung sudah merasa aman terhadap barang yang dibawa tanpa menyewa loker. Berdasarkan fakta yang saya dapatkan di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri terdapat 5 club yang berlatih pada hari yang berbeda-beda ditemukan kasus terkait kurang terjaganya kebersihan pada air kolam tirta indah karena ditemukannya dedaunan dan sampah yang berada di dalam dan sekitar kolam, hal ini bisa dikarenakan oleh kurangnya kesadaran diri dari pihak pengunjung dan pemberitahuan dari pihak kolam bahwa pentingnya menjaga kebersihan kolam renang agar terhindar dari penyakit. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan pengelolaan fasilitas Kolam Renang Tirta Indah, sedangkan peneliti lain tidak banyak yang meneliti tentang menganalisis pengelolaan fasilitas kolam renang seperti skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul

Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah”. Pada penelitian skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah” ditemukan adanya keterbatasan terkait menggunakan angket yang tidak menggunakan kriteria tertentu, sedangkan penelitian ini dengan menggunakan angket yang diberikan kepada responden dengan kriteria tertentu yaitu usia 17 sampai 45 tahun, karena usia 17 tahun adalah usia transisi dari remaja menuju dewasa dan supaya peneliti mendapatkan hasil yang maksimal. Penelitian skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah” menerapkan metode wawancara terstruktur dan bersifat pribadi, yaitu sebuah proses wawancara yang didasarkan pada serangkaian pertanyaan yang telah dirancang secara sistematis. Sebagai perbandingan, studi ini menerapkan metode wawancara yang bersifat tidak terstruktur, yaitu pendekatan wawancara yang memberikan fleksibilitas kepada peneliti dengan tidak mengikuti panduan wawancara yang telah dirancang secara sistematis dan rinci untuk pengumpulan data. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang informasi yang belum diketahui oleh peneliti serta memungkinkan responden untuk menyampaikan pandangannya secara leluasa mengenai topik tertentu, yang pada akhirnya dapat memengaruhi arah dan dinamika wawancara.

Seperti kejadian pada kolam renang yang dialami oleh salah satu pengunjung kolam renang yang mengalami gatal-gatal akibat berenang pada Kolam Renang Tirta Indah. Hal ini sependapat dengan studi dari Aminah & Jamilatun, (2017) bahwa “pengelolaan kolam renang yang tidak tepat dapat menjadi sarana penularan penyakit yang bersumber pada air”. Dan juga fakta yang terlihat di Kolam Renang Tirta Indah tidak ada pelampung penyelamat atau (ring buoy) untuk pengunjung yang berenang sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Faqih, (2022) tentang Implementasi Metode K-modes Untuk Pengelompokan Angkutan Sungai Dan Penyeberangan Di Kabupaten Bojonegoro menyatakan bahwa “ring buoy atau ban penyelamat itu sangat penting guna meningkatkan keselamatan pelanggan”. Makna dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa sarana dan prasarana pada kolam sangatlah penting guna meningkatkan mutu kolam renang dan kenyamanan para pengunjung.

Mengacu pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Olahraga Rekreasi Renang di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri”. Tujuan dari penelitian ini yakni (1) Untuk menganalisis pengelolaan fasilitas Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri. (2) Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas olahraga rekreasi renang di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri. Dengan dilaksanakannya penelitian ini

diharapkan menjadi masukan terkait dengan kualitas fasilitas olahraga yang ada di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri serta menambah pengalaman dan wawasan mengenai pentingnya tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas olahraga rekreasi renang di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri bagi peneliti. Selain itu, dengan diadakannya penelitian ini dilaksanakan guna mengevaluasi terkait fasilitas olahraga rekreasi renang di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri serta memberi peluang bagi pengunjung untuk menyampaikan keluhan dan kekurangan yang dirasakan agar pihak pengelola dapat mengoreksi dan melakukan introspeksi dengan pelayanan yang disediakan sejauh ini.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Demi memudahkan dan melengkapi penelitian ini maka peneliti berupaya menemukan penelitian yang relevan dengan mencari jurnal atau artikel yang hampir sama dalam penelitian ini. Pada penelitian yang relevan tersebut antara lain: Penelitian dari Pamungkas, (2016). Dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbul Ponggok Kabupaten Klaten Jawa Tengah”. Hasil Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengindikasikan bahwasanya mayoritas tingkat kepuasan pelanggan pada fasilitas di kolam renang Umbul Ponggok dapat dikategorikan sebagai memuaskan. Terdapat peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang disediakan di kolam renang.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurfadillah, (2020). Yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta”. Hasil Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta berkategori puas dengan presentase 74,28%

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode studi yakni survei. Selanjutnya penelitian berlokasi di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri. Semampir, Kec. Kota, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64129. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 26 Februari 2024 sampai 31 Maret 2024. Teknik mengambil sampel yang dipergunakan pada studi ini yaitu Purposive non- random sampling yang merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan tujuan spesifik penelitian. Sehingga didapatkan populasi yaitu seluruh pengunjung Kolam Renang Tirta Indah dengan hasil rekap penjualan tiket selama sebulan pada bulan Januari yang sebanyak 2.465 orang. Sedangkan sampel penelitian ini yaitu sebagian dari jumlah populasi yang sebanyak 80 pengunjung pada Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri. Penentuan jumlah sampel di hitung dengan menggunakan rumus rata-rata.

Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket) tertutup yang dirancang sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang paling merepresentasikan karakteristik mereka dengan menandai pilihan tersebut. Pada teknik angket peneliti dibantu dengan lembar kuesioner yang telah di uji validitasnya. Selain itu digunakan juga teknik wawancara tidak terstruktur. Dalam wawancara ini, peneliti memperoleh informasi atau keterangan secara lisan dari responden, yaitu petugas Kolam Renang Tirta Indah di Kabupaten Kediri.

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah analisis statistik deskriptif. Pendekatan ini dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas olahraga rekreasi di Kolam Renang Tirta Indah, Kabupaten Kediri, serta untuk menyimpulkan hasil dari pengisian angket yang dilakukan. Penghitungan persentase skor dilakukan melalui penggunaan skala Likert, yang dirancang untuk mengukur sikap, pendapat, dan motivasi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial, sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Hasil jawaban dari angket tersebut dikalikan dengan skor yang telah ditentukan dalam skala Likert untuk memperoleh nilai yang sesuai.

Sangat Memuaskan (SM)	= 4
Memuaskan (M)	= 3
Tidak Memuaskan (TM)	= 2
Sangat Tidak Memuaskan (STM)	= 1

Setelah memperoleh data jawaban dan mengetahui total skor dari hasil jawaban tersebut, selanjutnya data tersebut dipresentasikan dengan menggunakan skala Likert untuk setiap item jawaban.

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jumlah skor ideal (skor tertinggi)}} \times 100$$

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Kualitas Produk

Analisis data untuk faktor kualitas produk menghasilkan skor minimum sebesar 2,50, maksimal sebesar 3,83, rata-rata dalam angka 3,10. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut :

**Tabel 1. Kategori Kualitas Produk**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	2	2,5%
3.	Memuaskan (M)	2,51 – 3,25	61	76,25%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3.26 – 4,00	17	21,25%
Jumlah			80	100%

Analisis frekuensi yang disajikan dalam tabel tersebut mengindikasikan bahwasanya mayoritas pengunjung menilai kualitas produk pelayanan Kolam Renang Tirta Indah berada pada tingkat memuaskan, dengan persentase sebesar 76,25%. Penilaian yang sangat memuaskan menyumbang sebesar 21,25%, sedangkan persentase pengunjung yang merasa tidak memuaskan adalah 2,5%. Tidak ada pengunjung yang menyatakan bahwa pelayanan tersebut sangat tidak memuaskan. Berdasarkan data tersebut, kesimpulannya adalah tingkat kepuasan pengunjung pada kualitas produk di Kolam Renang Tirta Indah tergolong berkategori memuaskan dengan proporsi dalam angka 76,25%.

##### Harga

Analisis data untuk faktor harga menghasilkan skor minimum sebesar 2,5, maksimum sebesar 4, rerata sebesar 3,06. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

**Tabel 2. Kategori Harga**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	3	3,75%
3.	Memuaskan (M)	2,51 – 3,25	64	80%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3.26 – 4,00	13	16,25%
Jumlah			80	100%

Berdasarkan tabel frekuensi di atas, bisa diamati bahwasanya mayoritas pengunjung menilai bahwa aspek harga dalam pelayanan Kolam Renang Tirta Indah yaitu memuaskan, yang memiliki persentase sebesar 80%. Sebaliknya, hanya 3,75% pengunjung yang merasa bahwa aspek harga tidak memuaskan, sementara 16,25% pengunjung menganggapnya sangat memuaskan. Tidak ada pengunjung yang menganggap aspek harga sebagai sangat tidak memuaskan. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah mayoritas pengunjung memberikan penilaian memuaskan terhadap faktor harga, dengan persentase sebesar 80%.

## Kualitas Pelayanan

Analisis data menunjukkan skor minimal dalam angka 2,5, skor maksimal 4, nilai rata-rata dalam angka 3,09. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3. Kategori Kualitas Pelayanan**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	1	1,25%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	67	83,75%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	12	15%
Jumlah			80	100%

Tabel frekuensi di atas menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung menilai pelayanan Kolam Renang Tirta Indah dari aspek kualitas pelayanan dalam kategori memuaskan, yang memiliki persentase mencapai 83,75%. Sementara itu, hanya 1,25% pengunjung yang merasa pelayanan tersebut tidak memuaskan, dan 15% pengunjung menyatakan bahwa pelayanan tersebut sangat memuaskan. Tidak ada pengunjung yang memberikan penilaian sangat tidak memuaskan. Sehingga, kesimpulannya adalah sebagian besar pengunjung Kolam Renang Tirta Indah menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori memuaskan, dengan proporsi sebesar 83,75%.

## Faktor Emosional

Analisis data menunjukkan skor minimum dalam 2, skor maksimum sebesar 4, rata-rata dalam angka 3,06. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4. Kategori Emosional**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	4	5%
3.	Memuaskan (M)	2,51 - 3,25	51	63,75%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3,26 - 4,00	25	31,25%
Jumlah			80	100%

Berdasarkan tabel frekuensi yang disajikan, dapat dilihat bahwa mayoritas konsumen menilai aspek emosional dari pelayanan di Kolam Renang Tirta Indah sebagai memuaskan, dengan persentase mencapai 63,75%. Sementara itu, 31,25% konsumen merasa bahwa pelayanan tersebut sangat memuaskan, dan 5% konsumen merasa bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Tidak terdapat satu pun pengunjung yang memberikan penilaian sangat tidak memuaskan. Sehingga, kesimpulannya adalah tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan emosional di Kolam Renang Tirta Indah adalah memuaskan, dengan persentase sebesar 63,75%.

## Kemudahan

Analisis data menunjukkan skor minimal dalam angka 2,5, skor maksimal dalam angka 4, nilai mean dalam angka 3,1. Distribusi frekuensi disajikan sebagai berikut:

**Tabel 5. Kategori Kemudahan**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase
1.	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1,00 - 1,75	0	0%
2.	Tidak Memuaskan (TM)	1,76 - 2,50	1	1,25%
3.	Memuaskan (M)	2,51 – 3,25	65	81,25%
4.	Sangat Memuaskan (SM)	3.26 – 4,00	14	17,5%
Jumlah			80	100%

Berdasarkan data frekuensi yang disajikan, mayoritas pengunjung Kolam Renang Tirta Indah menilai kualitas pelayanan dari aspek kemudahan sebagai memuaskan, dengan persentase sebesar 81,25%. Selain itu, 17,5% pengunjung memberikan penilaian sangat memuaskan, sedangkan 1,25% menganggap pelayanan tersebut tidak memuaskan, dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak memuaskan. Sehingga, kesimpulannya adalah tingkat kepuasan pengunjung terhadap kemudahan pelayanan di Kolam Renang Tirta Indah sebagian besar memuaskan, mencapai 81,25%.

## Pembahasan

Berdasarkan temuan penelitian, kesimpulannya adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kolam Renang Tirta Indah umumnya berada dalam kategori memuaskan. Faktor-faktor yang mendasari kesimpulan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### Kualitas Produk

Menurut data yang diperoleh dari Kolam Renang Tirta Indah mengenai tingkat kepuasan pengunjung, faktor kualitas produk menunjukkan hasil yang memuaskan dengan persentase mencapai 76,25%. Ini mengindikasikan bahwa mayoritas pelanggan merasakan kepuasan setelah membeli dan menggunakan produk yang berkualitas baik. Kualitas produk ini merupakan dimensi global yang mencakup setidaknya enam elemen utama, yaitu kinerja (performance), daya tahan (durability), fitur (feature), keandalan (reliability), konsistensi (consistency), dan desain (design).

Fasilitas yang tersedia di Kolam Renang Tirta Indah, seperti kantin, peralatan renang, kamar mandi, ruang ganti, serta tempat bilas yang terletak di sekitar area kolam renang, berkontribusi pada kenyamanan pengunjung. Kualitas baik dari peralatan yang disewakan turut mendukung rasa aman bagi penggunaannya. Keseluruhan aspek tersebut secara signifikan meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan para pengunjung Kolam Renang Tirta Indah.

## **Harga**

Hasil analisis kepuasan pengunjung di Kolam Renang Tirta Indah menunjukkan bahwa dari aspek harga, sebagian besar pengunjung merasa puas dengan persentase mencapai 80%. Temuan ini sejalan dengan teori Irawan Handi (2002) yang menyatakan bahwa bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga, penawaran harga yang rendah merupakan faktor utama yang memberikan kepuasan karena mereka merasakan adanya nilai lebih atau value for money. Sebaliknya, bagi pelanggan yang tidak terlalu peka pada harga, harga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka. Dalam konteks industri ritel, komponen harga memiliki fungsi yang begitu penting serta berkontribusi cukup besar pada tingkat kepuasan pelanggan.

Temuan ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa Kolam Renang Tirta Indah menawarkan tarif yang relatif ekonomis, meskipun biaya makanan dan minuman di lokasi tersebut cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan tempat lainnya. Meskipun demikian, harga tiket yang tergolong rendah serta keberadaan dua jenis kolam yang diperuntukkan bagi dewasa dan anak-anak secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dapat diketahui dari hasil studi yang mengindikasikan bahwasanya pengunjung tidak merasa kecewa dan bahkan merasa puas dengan fasilitas yang disediakan.

## **Kualitas Pelayanan**

Hasil evaluasi yang dilakukan di Kolam Renang Tirta Indah terkait tingkat kepuasan pengunjung terhadap faktor kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas, dengan persentase mencapai 83,75%. Temuan ini berbanding lurus dengan konsep yang diuraikan oleh Tjiptono (2006), yang mengungkapkan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi ditandai oleh sikap dan metode karyawan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan. Konsep pelayanan yang unggul ini mencakup empat elemen utama, yaitu: kecepatan, ketanggapan, keramahan, dan kenyamanan.

Kemampuan petugas kolam renang dalam menjaga kesiapsiagaan di berbagai pos seperti loket pendaftaran dan area penyewaan peralatan renang merupakan faktor utama yang mendasari hal ini. Dari perspektif pelayanan konsumen, Kolam Renang Tirta Indah menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan, seperti dengan menyediakan fasilitas kolam renang khusus untuk anak-anak serta layanan penyewaan peralatan renang.

## **Faktor Emosional**

Mengacu pada temuan yang didapatkan dari pengamatan terhadap Kolam Renang Tirta Indah, terkait dengan kepuasan pengunjung dalam konteks faktor emosional, mayoritas menunjukkan tingkat kepuasan yang memadai, yaitu sebesar 63,75%. Temuan ini sejalan

dengan pandangan yang dikemukakan oleh Irawan Handi (2002), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak semata-mata bergantung pada kualitas produk, melainkan juga dipengaruhi oleh aspek harga diri atau nilai sosial yang diterima oleh pelanggan dari produk tersebut. Contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan meliputi perasaan bangga, kepercayaan diri, simbol keberhasilan, serta perasaan menjadi bagian dari kelompok yang dianggap penting dan dihormati.

Kolam renang yang luas dan bersih di Tirta Indah menjadi alasan utama kenapa pengunjung merasa leluasa bermain air di sana. Pengelola kolam renang ini juga aktif memanfaatkan media sosial, seperti Facebook, untuk mempromosikan fasilitas mereka. Dampaknya, kolam renang ini menarik minat pengunjung dari luar Kediri, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengunjung.

### **Kemudahan**

Menurut data yang didapatkan dari survei di Kolam Renang Tirta Indah terkait tingkat kepuasan pengunjung terhadap faktor kemudahan, mayoritas mengindikasikan hasil yang memuaskan sebesar 81,25%. Hasil ini berbanding lurus dengan teori yang disampaikan oleh Irawan Handi (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan cenderung meningkat apabila proses memperoleh produk ataupun pelayanan relatif mudah, nyaman, dan efisien. Fasilitas akses yang baik, termasuk petunjuk jalan yang jelas ke lokasi Kolam Renang Tirta Indah yang terletak dekat dengan pusat Kota Kediri, memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pengunjung. Selain itu, ketersediaan penyewaan peralatan renang dengan layanan yang responsif dari petugas juga berperan sebagai nilai tambah yang signifikan untuk pengelola kolam renang. Hal ini berkontribusi pada tingkat kepuasan pengunjung karena mempermudah akses ke lokasi serta proses penyewaan peralatan renang.

### **Keseluruhan**

Analisis keseluruhan kepuasan pengunjung pada Kolam Renang Tirta Indah menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa puas, dengan persentase kepuasan mencapai 77%. Sementara itu, evaluasi kepuasan pelanggan di Kolam Renang Umbul Ponggok juga menunjukkan tingkat kepuasan yang memuaskan, dengan presentase mencapai 77,5%.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil wawancara dengan pemilik kolam dalam pengelolaan fasilitas Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri diketahui bahwa setiap harinya ada pengurusan kolam hingga kolam renang terlihat bersih, sedangkan dari sisi lain banyak pengunjung yang tidak membuang sampah pada tempatnya. Harga makanan dan minuman lebih mahal dari toko lain

tetapi harga tiket yang ditawarkan tergolong murah. Dalam konteks pelayanan terhadap kebutuhan konsumen, Kolam Renang Tirta Indah menunjukkan kapabilitas yang memadai dengan menyediakan fasilitas seperti kolam renang yang dirancang khusus untuk anak-anak serta layanan penyewaan peralatan renang. Lebih jauh lagi, pengelola Kolam Renang Tirta Indah telah memanfaatkan media sosial, termasuk Facebook, sebagai sarana promosi untuk menarik minat pengunjung dari luar daerah Kediri. Upaya promosi ini berkontribusi pada tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan hasil analisa data serta pembahasan kesimpulannya adalah mayoritas kepuasan pengunjung di Kolam Renang Tirta Indah termasuk berkategori memuaskan, sebagian memuaskan karena banyak dari responden yang puas dari kategori harga tiket kolam renang yang tergolong murah dan kebanyakan responden tidak puas dikarenakan pada harga makanan dan minuman dikantin kolam renang tergolong mahal. Simpulan dari kepuasan pengunjung Kolam Renang Tirta Indah antara lain: (1) kualitas produk termasuk berkategori memuaskan yang memiliki persentase 76,25%, (2) harga masuk kategori memuaskan dengan presentase 80%, (3) kualitas pelayanan masuk kategori memuaskan dengan presentase 83,75%, (4) faktor emosional termasuk berkategori memuaskan yang memiliki presentase 63,75%, dan (5) kemudahan termasuk berkategori memuaskan dengan presentase 81,25%.

Mengacu pada kesimpulan penelitian yang telah dijabarkan, terdapat sejumlah saran yang dapat diberikan, antara lain: (1) Kolam renang Tirta Indah sebaiknya perlu terus mempertahankan kualitas pelayanan yang disediakan; (2) Untuk pengelola kolam renang sebaiknya menyediakan kotak saran sebagai bentuk fasilitas untuk pengunjung dalam mengungkapkan kiritik dan saran; (3) Bagi pengunjung Kolam Renang Tirta Indah sebaiknya bersedia menyampaikan keluhan dan kekurangan yang dirasakan agar pihak pengelola dapat mengkoreksi dan melakukan intropeksi dengan pelayan yang disediakan sejauh ini; (4) Bagi pengunjung kolam juga sebaiknya membuang sampah pada tempat yang di sediakan; (5) Untuk pengelola kolam renang juga sebaiknya memberikan ajakan untuk membuang sampah pada tempatnya, seperti: memberi poster buang sampah pada tempatnya dan memperbaiki tempat sampah agar lebih menarik; (6) Sebaiknya memperluas area parkir untuk kendaraan roda empat dan menjaga kebersihan area kolam.

**DAFTAR REFERENSI**

- Aminah, A. A., & Jamilatun, M. (2017). Kualitas biologis air kolam renang umum di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*.
- Arif Kustiawan, A., & Modern Ngawi, S. (2018). Memajukan olahraga rekreasi dan event olahraga sebagai upaya meningkatkan penjualan produk industri olahraga. *Seminar Nasional Ilmu Keolahragaan UNIPMA*, 1(1), 74–82.
- Cahyono, T. T., Resita, C., & Hidayat, A. S. (2021). Penggunaan media pembelajaran dalam pembelajaran pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Patriot*. <https://doi.org/10.24036/patriot.v3i3.806>
- Faqih, A. (2022). Implementasi metode K-Modes untuk pengelompokkan angkutan sungai dan penyeberangan di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Statistika dan Komputasi*. <https://doi.org/10.32665/statkom.v1i2.1135>
- Hadi, S. (2014). *Metodologi research*. Universitas Gajah Mada.
- Handayani, W., & Agustian. (2021). Motivasi remaja dalam melakukan olahraga rekreasi di Kambang Iwak Palembang. *Jurnal Penjaskesrek*, 8(1), 17–31.
- Høyem, J. (2020). Outdoor recreation and environmentally responsible behavior. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2020.100317>
- Imansyah, F. (2018). Hubungan antara kekuatan otot tungkai dan kekuatan otot lengan terhadap hasil kecepatan renang 50 meter gaya bebas pada atlet putri Club Bangka Swimming. *Halaman Olahraga Nusantara (Jurnal Ilmu Keolahragaan)*. <https://doi.org/10.31851/hon.v1i1.1500>
- Nababan, M. B. (2022). Pengembangan olahraga rekreasi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurfadillah, D. (2020). *Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas olahraga Depok Sport Center Yogyakarta* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta). Fakultas Ilmu Keolahragaan.
- Pamungkas, S. A. (2016). *Tingkat kepuasan pelanggan kolam renang Umbul Pongok Kabupaten Klaten Jawa Tengah* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta). Fakultas Ilmu Keolahragaan.
- Putra, S. K. A. A. S. (2020). Motivasi olahraga rekreasi pada peserta TSOT outbound. *Jurnal Kesehatan Olahraga*.
- Rahadian, A., Ma'mun, A., Berliana, B., Nuryadi, N., Mutohir, T. C., & Irianto, D. P. (2021). Gerakan sport for all kunci keberhasilan olahraga Indonesia. *Jurnal Olahraga Pendidikan Indonesia (JOPI)*. <https://doi.org/10.54284/jopi.v1i1.7>
- Roji. (2015). *Pendidikan jasmani, olahraga dan kesehatan SMP/MTs Kelas VIII*. Pembangunan Profesionalisme Guru Pendidikan Islam.

- Suharti, S., & Harwanto, H. (2022). Tingkat pemahaman teknik dasar renang gaya bebas. *PENJAGA: Pendidikan Jasmani & Olahraga*. <https://doi.org/10.55933/pjga.v2i2.316>
- Suratmin. (2018). *Pengantar olahraga rekreasi dan olahraga pariwisata*. RajaGrafindo Persada.
- Surya Kusuma, A. S. (2020). Motivasi olahraga rekreasi pada peserta TSOT outbound. *Jurnal Kesehatan Olahraga*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Zickuhr, B. K. M. (2016). *Hubungan antara konsep diri dengan motivasi berprestasi akademik mahasiswa pendaki gunung pada Unit Kegiatan Mahasiswa Pecinta Alam Universitas Brawijaya* (Skripsi, Universitas Brawijaya).