

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT-
ATRIBUT JASA PELAYANAN TAMAN REKREASI
WATER PARK DI KARTASURA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

Guruh Synto P.S.S.

B 100 060 159

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Persaingan di dunia bisnis yang semakin ketat pelaku membuat para bisnis berlomba-lomba menerapkan strategi untuk merebut konsumen, para pengusaha di bidang perdagangan barang dan jasa harus berusaha memberikan produk terbaik, pelayanan dan fasilitas yang baik sehingga menarik banyak konsumen. Akibat persaingan bisnis dan tantangan hidup yang semakin sulit mengakibatkan masyarakat semakin jenuh, sehingga membutuhkan suatu hiburan. Objek wisata yang ada saat ini di Kartasura membuat masyarakat tidak dapat memilih objek wisata lainnya, karena objek wisata tidak memberikan berbagai macam hiburan mengakibatkan para wisatawan menjadi bosan untuk berwisata.

Mempertahankan suatu barang dan jasa menjadi lebih baik yang dapat memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi konsumen, dengan memberikan kepuasan kepada para pelanggan dapat membuat citra suatu barang dan jasa menjadi sangat baik. Sehingga kepuasan konsumen dapat memberikan berbagai keuntungan suatu produk barang dan jasa. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya (Supranto, 2001: 1).

Perusahaan jasa harus dapat memperhatikan konsumen untuk dapat bertahan di dalam persaingan. Kelangsungan hidup perusahaan tidak lepas dari bagaimana sebuah perusahaan dapat mempertahankan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari perusahaan. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing (Supranto, 2001: 2). Tingkat kepuasan pelanggan sangat terkait dengan pengalaman konsumen di dalam mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa.

Taman rekreasi Water Park menjadi salah satu tempat wisata, yang sampai dengan tahun ini masih menjadi pilihan bagi masyarakat dengan skala menengah kebawah. Maka dari itu pihak manajemen perusahaan harus dapat memperhatikan kepuasan konsumen secara lebih, karena dengan memperhatikan kepuasan konsumen perusahaan mendapat suatu keuntungan secara tidak langsung, seperti pemasaran *mouth to mouth* (Kotler, 2000: 498) atau pengunjung yang pernah berkunjung merekomendasikannya ke orang lain untuk memilih taman rekreasi Water Park sebagai pilihan utama objek wisata di kota Kartasura.

Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten, kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman lampainya, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa (Kotler, 2000: 498).

Menurut Booms dan Bitner (Kotler, 2000: 193) menyarankan tambahan 3P dalam pemasaran jasa, Orang (*People*), Bukti Fisik (*Physical Evidence*) dan Proses (*Process*). Karyawan harus dapat memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan bagi para pengunjungnya agar dapat memperoleh keuntungan jangka panjang. Kebersihan tempat, perawatan terhadap produk serta kenyamanan dapat menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan mengingat, orang akan menilai baik tidaknya suatu usaha dari tampilan fisik suatu produk. Pengunjung juga harus diberikan tambahan pelayanan seperti adanya fasilitas seperti kantin ataupun pusat jajanan untuk menambah fasilitas yang sebelumnya sudah ada.

Kepuasan konsumen harus menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan terutama untuk jenis usaha dibidang jasa. Jasa hiburan yang diberikan oleh perusahaan setidaknya harus memenuhi keinginan dari pengunjung, dengan memberikan jasa hiburan yang berbeda dari jasa hiburan yang lainnya dapat menjadi ciri khas, sehingga memberikan keunggulan yang berbeda dari usaha lainnya. Sehingga bila kenikmatan yang diperoleh konsumen melebihi harapannya maka konsumen akan puas dan mereka akan mengadakan pembelian ulang (Alma, 1998: 232).

Untuk tetap menjaga kepuasan sebagai keunggulannya maka dilakukan suatu penelitian, salah satu penelitian yang dapat digunakan adalah penelitian kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut jasa Taman Rekreasi Water Park Kartasura, maka peneliti melakukan survey penjajagan untuk mengetahui atribut- atribut apa yang dianggap penting oleh konsumen Taman Rekreasi

Water Park Kartasura. Di dalam survei penjajagan ini yang dilakukan yang sebelumnya di awali dengan wawancara kepada beberapa orang pengunjung untuk lebih mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting, responden yang disurvei diberi hak untuk memberikan satu atau lebih jawaban, sebagai mana dapat dilihat pada Tabel A.1.

Tabel A.1

**Faktor Pertimbangan Memilih
Taman Rekreasi Water Park Kartasura**

No.	Faktor Pertimbangan	Jumlah dan Prosentase	
		Jumlah Jawaban	%
1.	Permainan	30	100
2.	Lokasi	7	23,33
3.	Hiburan	12	40
4.	Fasilitas Pendukung	10	33,33
5.	Pelayanan	17	56,67
6.	Harga	20	66,67
7.	Kenyamanan Taman Rekreasi	12	40
8.	Atribut Lainnya	3	10

(Sumber : hasil pra survei)

Terlihat dalam tabel A.1, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dapat diketahui atribut-atribut yang dianggap penting pada Taman Rekeasi Water Park Kartasura adalah permainan, lokasi, hiburan, fasilitas pendukung, pelayanan, harga, kenyamanan taman rekreasi, dan atribut lainnya digunakan dalam item penelitian untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut jasa.

Atribut-atribut yang dianggap penting pada Taman Rekreasi Water Park Kartasura adalah permainan, lokasi, hiburan, fasilitas pendukung, pelayanan, harga, kenyamanan taman rekreasi digunakan dalam penelitian untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut jasa.

Sebagai salah satu jenis usaha yang memonopoli untuk usaha dengan berbagai macam hiburan dan permainan di kota Kartasura, pihak pengelola harus secara cermat mempertahankan para konsumennya dengan memberikan kepuasan yang lebih kepada para pengunjung. Berbagai aspek internal harus lebih diperhatikan mengingat jumlah pengunjung yang selalu tidak tetap jumlahnya.

Berdasarkan bentuk uraian diatas penulis mengangkat permasalahan dalam judul skripsi yaitu : **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut-Atribut Jasa Pelayanan Taman Rekreasi Water Park Di Kartasura.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada hal di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah kepuasan pengunjung terhadap atribut-atribut Jasa Taman Rekreasi Water Park Kartasura ?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan Taman Rekreasi Water Park Kartasura kepada konsumennya ?

3. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen Taman Rekreasi Water Park Kartasura?

C. Pembatasan Masalah

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada meneliti kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut jasa pada Taman Rekreasi Water Park Kartasura, yang di ukur dari :

1. Arena Permainan
2. Lokasi
3. Hiburan
4. Fasilitas Pendukung
5. Pelayanan
6. Harga
7. Kenyamanan Taman Rekreasi
8. Atribut lainnya

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen (pengunjung Taman Rekreasi) terhadap atribut-atribut jasa pada Taman Rekreasi Water Park Kartasura yang dikarenakan jumlah pengunjung tidak stabil.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Bagi Perusahaan :

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam pengembangan dan perbaikan dari berbagai macam atribut-atribut jasa yang ada di Taman Rekreasi Water Park Kartasura.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi para peneliti lain yang juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut jasa pada bidang jasa lainnya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar yang menjadi misi dari skripsi ini, maka penulis akan mengemukakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini mengemukakan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian ini seperti kerangka pikir dan definisi operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini mengemukakan metode yang digunakan dalam penelitian tentang objek penelitian, populasi dan sampel, jenis data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum responden dan pembahasan hasil dari penelitian, identitas responden, penyajian dan tanggapan responden.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan hasil analisis data dan saran – saran yang digunakan sebagai bahan pertimbangan kemajuan lebih lanjut.