

SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KOLAM RENANG UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Reynaldi Arya Saputra¹, Nuridin Widya Pranoto², Nugroho Susanto³, Andri Gemaini⁴

^{1,2,3,4}Universitas Negeri Padang, Kesehatan dan Rekreasi, Padang, Indonesia.

Email : reynaldiaryas@icloud.com

Received: - ; Revised: - ; Accepted: -

Reynaldi Arya Saputra, 2026. Visitor Satisfaction Survey regarding the Universitas Negeri Padang Swimming Pool.

Abstract: This study aimed to determine the level of visitor satisfaction with the services provided at the Universitas Negeri Padang Swimming Pool based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employed a descriptive quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 385 respondents selected using the Lemeshow formula with an accidental sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through descriptive statistics. The findings revealed that the overall visitor satisfaction level was in the moderate category (43%). The SERVQUAL dimensions also indicated moderate satisfaction levels, including tangibles (52%), reliability (55%), responsiveness (53%), assurance (54%), and empathy (53%). These findings indicate that the services and facilities have generally met visitors' expectations, although improvements in service quality, facility maintenance, and environmental comfort are still required to achieve higher visitor satisfaction.

Keywords ; Visitor Satisfaction, SERVQUAL, Service Quality, Swimming Pool, Universitas Negeri Padang.

How to Cite: Reynaldi Arya Saputra, Nuridin Widya Pranoto, Nugroho Susanto, Andri Gemaini (2026). Survei Kepuasan Pengunjung Terhadap Kolam Renang Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Keolahragaan*, 4(4), 92-96.



Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa puas pengunjung terhadap layanan di Kolam Renang Universitas Negeri Padang (UNP) dengan mempertimbangkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu tampilan fisik, keandalan, responsivitas, keyakinan, dan empati. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Populasi yang menjadi sasaran penelitian adalah seluruh pengunjung Kolam Renang Universitas Negeri Padang, dan untuk sampel diambil sejumlah 385 responden yang ditentukan melalui rumus Lemeshow dengan teknik *accidental sampling*. Alat pengumpul data berupa kuesioner menggunakan skala Likert yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL. Data dianalisis dengan statistik deskriptif untuk menampilkan frekuensi dan persentase. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori sedang dengan persentase 43%. Melihat dari masing-masing dimensi, aspek tampilan fisik menerima persentase 52%, keandalan 55%, responsivitas 53%, keyakinan 54%, dan empati 53%, semua tergolong dalam kategori sedang. Hasil ini menandakan bahwa layanan di Kolam Renang Universitas Negeri Padang telah memberikan tingkat kepuasan yang cukup kepada pengunjung, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas fasilitas, kecepatan layanan, dan kenyamanan lingkungan guna mencapai kepuasan pengunjung yang lebih baik.

Kata kunci ; Kepuasan Pengunjung, SERVQUAL, Kualitas Pelayanan, Kolam Renang, Universitas Negeri Padang.

PENDAHULUAN

Olahraga merupakan elemen penting dalam usaha manusia untuk mencapai keseimbangan hidup yang komprehensif. Secara filosofis, olahraga adalah bagian penting dalam usaha manusia mencapai keseimbangan hidup yang menyeluruh, yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial. Selain bantu tingkatkan kebugaran tubuh, berolahraga juga memberi manfaat untuk kesehatan pikiran, hubungan antar orang, dan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, memberikan fasilitas olahraga yang baik merupakan

salah satu bentuk layanan publik yang membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Alfatin et al. (2025). Keberadaan fasilitas olahraga di lingkungan institusi pendidikan tinggi juga dikuatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan serta Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, yang mengharuskan penyediaan infrastruktur yang aman, nyaman, serta berfokus pada kepuasan para pengguna.

Dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kegiatan olahraga air dan rekreasi kebugaran, Kolam Renang Universitas Negeri Padang (UNP) memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai lokasi praktek dan sarana pendidikan bagi mahasiswa serta fasilitas umum untuk masyarakat luas. Fasilitas olahraga tidak hanya dinilai berdasarkan alat yang lengkap, tetapi juga dari cara pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Pelayanan yang baik bisa membuat pengunjung merasa lebih nyaman, lebih aman, dan lebih ingin kembali menggunakan fasilitas olahraga itu Cupiadi and Fadhillah (2023).

Menurut pengamatan yang dilakukan di lapangan, jumlah pengunjung Kolam Renang UNP menunjukkan tren peningkatan. Namun, masih terdapat sejumlah masalah yang berkaitan dengan kurangnya data demografis pengunjung, variasi dalam frekuensi serta alasan kunjungan, dan perbedaan pandangan pengunjung mengenai kebersihan area, kualitas layanan petugas, dan kenyamanan fasilitas Setiawan dan Indrayana (2019).

Berbagai Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas layanan terkait erat dengan tingkat kepuasan pengunjung. Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif, serta didukung oleh fasilitas yang lengkap dan dalam kondisi baik, dapat meningkatkan persepsi positif pengunjung terhadap fasilitas olahraga tersebut. Fasilitas yang tidak dirawat dengan baik dan pelayanan yang memakan waktu akan membuat kepuasan pengguna menurun Sanjaya, Jombang, and Abstract (2022). Jika kondisi ini tidak dievaluasi, Evaluasi kepuasan pengunjung penting karena bisa memberikan informasi tentang bagian pelayanan yang sudah memenuhi harapan pengguna atau bagian yang masih perlu diperbaiki. Hasil evaluasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan fasilitas olahraga secara berkelanjutan Prayudha et al. (2021), Dapat berisiko menurunkan minat pengunjung untuk kembali. Oleh karena itu, pentingnya penelitian ini terletak pada kebutuhan akan data empiris yang mendalam terkait evaluasi kepuasan pelanggan menggunakan model *SERVQUAL* untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam pengelolaan fasilitas Prayudha et al. (2021). Mengacu pada hal tersebut, penelitian ini dirancang untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung Kolam Renang UNP secara keseluruhan maupun berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang menerapkan teknik survei. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kolam Renang Universitas Negeri Padang, yang terletak di Kota Padang, Sumatera Barat. Populasi yang terlibat dalam penelitian ini meliputi semua pengunjung Kolam Renang UNP yang hadir selama waktu pengumpulan data. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti, penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus *Lemeshow*, yang menghasilkan jumlah minimum 385 responden. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah *accidental sampling*, artinya memilih pengunjung yang kebetulan dijumpai di lokasi penelitian.

Alat penelitian berupa kuesioner tertulis dengan skala Likert yang dibuat berdasarkan lima dimensi dari kualitas layanan (*SERVQUAL*) menurut Prayudha et al. (2021). yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Alat ini terdiri dari 40 butir pertanyaan yang telah diuji kevalidannya dengan metode korelasi *Product Moment* serta diuji konsistensinya dengan *Cronbach's Alpha* melalui program SPSS. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi dan persentase, selanjutnya dikelompokkan sesuai dengan skala interval.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada 385 orang responden, gambaran keseluruhan mengenai kepuasan tamu di Kolam Renang Universitas Negeri Padang disajikan dalam Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung Secara Keseluruhan

Kategori	Interval Persentase	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tinggi	81% - 100%	52	13,5%
Tinggi	61% - 80%	118	30,6%
Sedang	41% - 60%	164	42,6%
Rendah	21% - 40%	38	9,9%
Sangat Rendah	0% - 20%	13	3,4%
Total		385	100%

Tabel 1 mengindikasikan bahwa mayoritas pengunjung terklasifikasi dalam kategori kepuasan Sedang, dengan persentase mencapai 42,6% (164 responden). Rincian pencapaian untuk setiap dimensi SERVQUAL dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi *SERVQUAL*

Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Kategori Dominan	Persentase Kategori Dominan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Sedang	52%
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Sedang	55%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Sedang	53%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Sedang	54%
Empati (<i>Empathy</i>)	Sedang	53%

B. Pembahasan

Survei Kepuasan Pengunjung Terhadap Kolam Renang Universitas Negeri Padang

Temuan dari studi menunjukkan bahwa secara umum, tingkat kepuasan pengunjung di Kolam Renang UNP berada dalam kategori sedang. Ini berarti bahwa layanan serta fasilitas yang tersedia telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna, namun belum mencapai standar yang benar-benar memuaskan. Tingkat kepuasan pengunjung pada aspek bukti fisik (tangibles) berada dalam kategori sedang, dengan persentase 52%. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang ada sudah memenuhi kebutuhan dasar pengunjung, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti kebersihan kolam, ruang ganti, toilet, tempat duduk, dan perlengkapan pendukung lainnya. Temuan ini sesuai dengan penelitian Pendidikan et al. (2025) yang menyebutkan bahwa kebersihan kolam, kualitas air, dan kelengkapan fasilitas adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengunjung pusat olahraga rekreasi.

Nilai kepuasan pada aspek keandalan dan responsivitas menunjukkan bahwa pengunjung merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup memuaskan, tetapi masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan memberikan informasi, menangani keluhan, serta membantu pengunjung saat menghadapi masalah selama menggunakan fasilitas kolam renang. Hasil ini sesuai dengan penelitian Dasrul dan Firza (2025). yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pengunjung di fasilitas olahraga. Oleh karena itu, meningkatkan profesionalisme petugas menjadi salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pada dimensi keandalan dan daya tanggap, persentase kepuasan masing-masing tercatat pada angka 55% dan 53%. Keandalan dalam hal ketepatan jam operasional dan kejelasan informasi tentang harga tiket dinilai cukup baik, tetapi kecepatan respons petugas dalam menangani masalah teknis atau menjawab pertanyaan pengunjung masih memerlukan peningkatan.

Sementara itu pada dimensi jaminan (assurance) berada di angka 54% dan empati (empathy) mencapai 53%, pengunjung memberikan penilaian dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan rasa aman kepada pengunjung, namun perhatian secara personal, keramahan, kesopanan, dan kemampuan memahami kebutuhan pengunjung masih perlu ditingkatkan. Cupiadi and Fadhilah (2023), kualitas interaksi antara petugas dengan pelanggan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada fasilitas olahraga.

Metode SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini berhasil menampilkan gambaran yang lengkap tentang kualitas pelayanan sesuai dengan persepsi pengunjung. Lima dimensi SERVQUAL saling terkait dalam menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya tidak hanya dilakukan dengan memperbaiki fasilitas fisik, tetapi juga dengan meningkatkan kemampuan petugas, meningkatkan komunikasi yang efektif, serta memberikan pelayanan yang lebih memperhatikan kebutuhan pengunjung. Amajida et al. (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di semua aspek SERVQUAL berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan olahraga.

Secara Praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan bagi pengelola Kolam Renang Universitas Negeri Padang untuk rutin mengevaluasi kualitas pelayanan serta keadaan fasilitasnya. Huda et al. (2022) Perawatan fasilitas, peningkatan kebersihan, penyediaan sarana pendukung yang cukup, serta peningkatan kemampuan petugas diharapkan bisa membuat pengunjung merasa lebih nyaman dan puas, sehingga menginspirasi mereka untuk kembali berkunjung dan tetap setia. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengunjung serta keputusan mereka untuk datang kembali.

Fasilitas yang ada di kolam renang memiliki peranan yang sangat krusial untuk menarik minat pengunjung atau pengguna layanan. Apabila fasilitas tersebut lengkap dan memenuhi harapan pengunjung, mereka akan kembali berkunjung ke tempat kolam renang di masa mendatang. Sebaliknya, jika fasilitasnya tidak memadai dan pelayanan atau respon kepada pengunjung kurang baik,

kemungkinan besar pengunjung tidak akan tertarik untuk kembali dan akan memilih tempat kolam renang lain Collins et al. (2021).

SIMPULAN

Berdasarkan pengamatan terhadap data serta pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan para pengunjung Kolam Renang Universitas Negeri Padang secara keseluruhan berada dalam kategori Menengah (42,6%). Hal yang sama juga terlihat pada lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (52%), keandalan (55%), daya tanggap (53%), jaminan (54%), dan empati (53%) yang semuanya menunjukkan hasil dalam kategori menengah.

Peneliti merekomendasikan kepada pengelola Kolam Renang UNP agar melaksanakan perawatan rutin terhadap fasilitas fisik, meningkatkan pelatihan di bidang hospitality dan respons darurat bagi staf atau petugas kolam, serta mengoptimalkan sistem komunikasi dan layanan untuk meningkatkan kenyamanan para pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatin, Nanda Rafif, Diva Ratna Bila, Difa Aggreani, and Arum Wulandari. 2025. "Tingkat Kepuasan Pengunjung Fasilitas Olahraga : Studi Kasus Gedung Olahraga Samapta Kota Magelang." 3.
- Amajida, Abiyyu, Yudik Prasetyo, Enggista Hendriko Delano, and Muhammad Fatih Humam. 2022. "Level of Customer Satisfaction on the Service Quality Personal Trainer." 10(1):118–26.
- Collins, Sean P., Alan Storrow, Dandan Liu, Cathy A. Jenkins, Karen F. Miller, Christy Kampe, and Javed Butler. 2021."
- Cupiadi, Hedi, and Sarah Nurul Fadhilah. 2023. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sarana Olahraga (SOR) Kerkof Garut."
- Dasrul, Nesbudih, and Muhammad Firza. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Publik , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus Pada Kolam Renang Dan Gelanggang Olahraga Bulungan Jakarta Selatan)." 6(2):34–38.
- Huda, Novia Nur, Sri Suryoko, Handojo Djoko Waloejo, Departemen Administrasi Bisnis, and Universitas Diponegoro. 2022. "TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PENGUNJUNG HORTIMART AGRO CENTER BAWEN) Pendahuluan Agrowisata Sebagai Produk Terbaru Di Bidang Pariwisata Indonesia Yang Berguna Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Penunjung Hortimart Agro Center Kerangka Teori Perilaku Konsumen." 11(2):198–206.
- Pendidikan, Mutiara, Faza Dhi, Catur Supriyanto, and Made Pramono. 2025. "Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Olahraga Rekreasi Renang Di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri Universitas Negeri Surabaya , Indonesia." 2.
- Prayudha, I. Putu Astya, Made Sudarma, Ida Bagus, and Alit Swamardika. 2021. "Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Dengan Pendekatan Servqual Dan IPA." 20(2).
- Sanjaya, Di, Fitnes Jombang, and Setiyo Wibowo Abstract. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual."
- Setiawan, A., and B. Indrayana. 2019. "Peran Aktivitas Olahraga Dalam Meningkatkan Kebugaran Jasmani Masyarakat." *Jurnal Patriot* 1(2):412–21.