

Survei Kepuasan Pelanggan

ANALISIS EKUITAS, PERSEPSI, DAN KEPUASAN PELANGGAN SARANA DAN PRASARANA UNIT ORSEN IPB (Kelompok Pengguna Mahasiswa IPB)

Executive Summary

Informasi atau data mengenai ekuitas pelanggan terhadap jenis dan jumlah sarana dan prasarana olahraga dan seni Unit ORSEN IPB sangat diperlukan sebagai dasar pertimbangan dalam pengembangan sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB ke depan. Persepsi pelanggan juga perlu diketahui oleh pengelola jasa, jika ingin mempertahankan produk/jasanya saat ini agar mampu bersaing dengan produk/jasa lain, maupun meningkatkan kualitas produknya di masa mendatang jika persepsi pelanggan terhadap produk/jasanya sangat rendah.

Kepuasan pelanggan adalah bagian penting dari tahapan pelanggan mengevaluasi sebuah produk/jasa yang digunakan atau dikonsumsi. Oleh karenanya menjadi fokus perhatian dari pengelola jasa. Meskipun kepuasan pelanggan bukanlah tujuan utama, kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan pengelola jasa untuk mempertahankan kualitas produk, maupun pelayanannya, dengan harapan pelanggan dapat menggunakan kembali jasa yang ditawarkan (repeat order). Survei kepuasan pelanggan juga banyak digunakan oleh pemasar (marketer) untuk mengembangkan strategi pemasaran produk/jasa, maupun pengembangan produk/jasa itu sendiri.

Hasil analisis ekuitas pelanggan terhadap sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB menunjukkan bahwa sebagian besar responden (59,70% - 67,16%) menganggap sarana dan prasarana olahraga dan seni yang ada saat ini, dianggap cukup memenuhi kebutuhan pelanggan, kecuali untuk sarana dan prasarana pendukung (kamar ganti, KM, toilet, musholla, dan parkir), 41 responden (62,69%) menyatakan masih belum memenuhi harapan.

Berdasarkan analisis hasil skor evaluasi atribut kondisi sarana dan prasarana, serta pelayanan petugas administrasi, waspang, penjaga kantin, dan parkir memperoleh skor rata-rata antara 3 s/d 4, artinya persepsi pelanggan terhadap kondisi sarana dan prasarana, serta pelayanan petugas administrasi, waspang, penjaga kantin, dan parkir secara umum cukup baik. Hasil analisis terhadap kepuasan pelanggan juga menunjukkan bahwa skor rata-rata evaluasi atribut pelayanan petugas Unit ORSEN IPB adalah 3 s/d 4, artinya secara umum, pelanggan cukup puas dengan pelayanan petugas Unit ORSEN IPB. Jika dilakukan analisis terhadap masing-masing atribut, hasilnya menunjukkan bahwa hanya 4 (empat) atribut saja dari 8 (delapan) atribut yang memperoleh persepsi cukup baik 53,73%, 56,72%, 58,21%, dan 58,21% dari pelanggan (C3, C5, C7, dan C8), dan hanya 2 (dua) atribut dari 4 (empat) atribut yang mendapatkan tingkat kepuasan cukup tinggi 55,22%, dan 59,70% (D1, dan D3). Artinya persepsi dan tingkat kepuasannya relatif masih rendah.

Hasil analisis tabel silang menunjukkan bahwa, antara persepsi dengan kepuasan terdapat hubungan positif, artinya tinggi/rendahnya tingkat persepsi pelanggan terhadap kondisi sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB maupun pelayanannya berbanding lurus dengan tingkat kepuasannya.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Unit Olahraga dan Seni Institut Pertanian Bogor (Unit ORSEN IPB), berdasarkan Ketetapan MWA Nomor : 125/MWA-IPB/2013, tentang Struktur Organisasi IPB, memiliki Tugas Pokok dan Fungsi Mengelola fasilitas olahraga untuk melayani (1) Kegiatan Mata Kuliah Olahraga dan Seni (MKOS) TPB-IPB, (2) Kegiatan olahraga dan seni bagi UKM, BEM KM IPB, BEM Fakultas, Himpunan Mahasiswa Departemen, OMDA, kelompok mahasiswa di luar kelembagaan, kelompok mahasiswa TPB IPB, (3) Kegiatan hobi dan minat olahraga warga IPB yang terdiri atas kelompok dosen, tenaga kependidikan dan Dharma Wanita IPB, (4) Kegiatan mahasiswa dari universitas di kawasan Bogor dan Depok, pelajar SD/SMP/SMA baik di dalam kampus maupun dari luar kampus dan masyarakat umum, (5) Sebagai wahana untuk meningkatkan kegiatan berolahraga di kalangan warga IPB, serta wahana dalam memfasilitasi pembinaan dan peningkatan prestasi olahraga khususnya bagi Mahasiswa IPB, serta bagi masyarakat luas, dan (6) Melayani kegiatan-kegiatan lain yang memerlukan sarana dan prasarana yang dikelola oleh Unit ORSEN IPB.

Dengan enam (6) tugas pokok dan fungsi dan jumlah stakeholder yang tidak sedikit untuk dilayani, hal ini menjadi tugas berat dan mulia, sekaligus tantangan bagi manajemen Unit ORSEN IPB. Untuk memenuhi tugas berat namun mulia tersebut manajemen Unit ORSEN telah menyusun Visi dan Misi sebagai target sasaran pencapaian kinerja unit. **VISI** : Sebagai Unit Kerja Penunjang Pendidikan bagi Institut Pertanian Bogor yang dapat diandalkan dalam pengembangan sikap disiplin, semangat juang, kejujuran dan sportifitas serta mendukung kebugaran jasmani bagi civitas akademika IPB khususnya dan masyarakat luas umumnya, dan **MISI** : (1) Memberikan pelayanan terbaik kepada civitas akademika dan masyarakat luas untuk pengembangan kebugaran jasmani dan sikap mental positif (disiplin, sportif, jujur dan bersemangat), (2) Menampung dan menyalurkan bakat olahraga bagi civitas akademika serta menyalurkan aspirasi masyarakat umum untuk berolahraga sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Sebagai unit pengelola dan penyedia sarana dan prasarana olahraga dan seni, pelayanan (*services*) dan kepuasan pelanggan (*satisfaction*) menjadi titik perhatian segenap jajaran pimpinan dan staf Unit ORSEN IPB dalam menjalankan tugas. Untuk itu, dalam rangka mengukur keberhasilan kinerja unit, dilakukan survei pelanggan.

1.2. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui ekuitas, dan persepsi pelanggan sarana dan prasarana olahraga dan seni Unit ORSEN IPB;
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan administrasi, petugas lapangan, penjaga kantin, dan parkir;
3. Sebagai umpan balik (*feedback*), dan evaluasi kinerja unit, guna perbaikan dan peningkatan kinerja unit.

1.3. Ruang Lingkup

Survei ini adalah survei terhadap ekuitas pelanggan, persepsi pelanggan, dan kepuasan pelanggan secara umum (*general*). Objek dalam survei ini adalah kelompok pelanggan mahasiswa IPB. Survei juga tidak mengidentifikasi demografi pelanggan. Dasar penetapan kelompok pelanggan mahasiswa sebagai objek survei adalah karena mahasiswa IPB merupakan kelompok pelanggan terbesar dengan jumlah 5.472 mahasiswa atau (78%) dari total pelanggan pada tahun 2013 (Laporan Tahunan Unit ORSEN IPB Tahun 2013). Pelanggan mahasiswa juga adalah representasi dari pelaksanaan TUPOKSI utama Unit ORSEN IPB yaitu melayani : (1) pelanggan kegiatan Mata Kuliah Olahraga dan Seni (MKOS) TPB-IPB, dan (2) pelanggan kegiatan olahraga dan seni bagi UKM, BEM KM IPB, BEM Fakultas, Himpunan Mahasiswa Departemen, OMDA, kelompok mahasiswa di luar kelembagaan, kelompok mahasiswa TPB IPB.

1.4. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan survei dilakukan pada bulan September 2014 sampai dengan bulan Nopember 2014, setiap hari selama jam operasional Unit ORSEN IPB dari jam 07.00 – 22.00 WIB. Tempat survei Gedung Gymnasium dan Gedung Olahraga IPB.

1.5. Metode Survei

Metode survei atau teknik dalam pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode *person administered*. Yaitu responden mengisi jawaban sendiri pada kuesioner yang telah disediakan dan dilakukan pada saat pelanggan berkunjung untuk melakukan kegiatan olahraga, ataupun saat mereka melakukan pemesanan lapangan. Perolehan sampel dilakukan dengan pendekatan *non-probability sampling* (Simamora, 2004). Survei dilakukan terhadap 100 orang pelanggan mahasiswa IPB. Dalam menentukan 100 orang pelanggan untuk dipilih

menjadi responden dilakukan dengan berdasarkan pertimbangan mudah untuk ditemui (*convenience or accidental sampling*).

1.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam analisis dan pengolahan data, digunakan analisis skor variabel evaluasi atribut untuk menjelaskan persepsi pelanggan terhadap kondisi saat ini (*existing*) sarana dan prasarana olahraga dan seni serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas administrasi, petugas lapangan, penjaga kantin dan parkir. Metode deskriptif berupa tabel frekwensi digunakan untuk menjelaskan ekuitas dan harapan pelanggan terhadap kondisi sarana dan prasarana olahraga dan seni Unit ORSEN IPB. Untuk menggambarkan hubungan antara tingkat persepsi pelanggan dengan tingkat kepuasannya digunakan analisis tabel silang (*crosstab*).

SEKILAS TENTANG UNIT OLAHRAGA DAN SENI IPB

Unit Olahraga dan Seni Institut Pertanian Bogor (Unit ORSEN IPB) ditetapkan dengan Surat Keputusan Rektor IPB Nomor 013/Um/1997 tanggal 26 Februari 1997 tentang pembentukan UPT Olahraga IPB. Kemudian Rektor IPB menetapkan kebijakan baru melalui Surat Keputusan Rektor IPB Nomor 035/K13/OT/2006 tanggal 22 Maret 2006 tentang Perubahan Sebutan dan Status Kelembagaan Unit Pelaksana Teknis Olahraga IPB menjadi Unit Olahraga dan Seni Institut Pertanian Bogor. Pada tahun 2008, dengan dikeluarkannya Ketetapan Majelis Wali Amanat IPB Nomor 77/MWA-IPB/2007 tentang Pengesahan Struktur Organisasi Institut Pertanian Bogor, juncto Ketetapan Majelis Wali Amanat IPB Nomor 125/MWA-IPB/2013, tentang Organisasi IPB, dan Peraturan Rektor IPB Nomor 11/I3/OT/2008 Tanggal 10 September 2008 tentang Koordinasi dan Pembinaan Dalam Pelaksanaan Tugas Unit Kerja Penunjang Akademik di lingkungan Institut Pertanian Bogor, maka keberadaan Unit Olahraga dan Seni IPB dibawah koordinasi dan pembinaan Wakil Rektor Bidang Sarana dan Bisnis (WRSB).

Penyelenggaraan manajemen Unit Olahraga dan Seni IPB sesuai dengan Surat Keputusan Rektor IPB Nomor 035/K13/OT/2006 tanggal 22 Maret 2006 tentang Perubahan Sebutan dan Status Kelembagaan Unit Pelaksana Teknis Olahraga IPB menjadi Unit Olahraga dan Seni Institut Pertanian Bogor, terdiri dari Kepala Unit ORSEN yang dibantu oleh Sekretaris/Kepala Tata Usaha (KTU), Kepala Seksi Umum dan Tatalaksana, Kepala Seksi Operasional, Kepala Seksi Sarana dan Prasarana, dan Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) Unit. Dalam tatanan kepegawaian Unit ORSEN dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian : (1) Tenaga administrasi, (2) Tenaga pengawas lapangan (waspang), (3) Tenaga perawatan dan pemeliharaan, dan (4) Tenaga Satuan Pengamanan. Namun, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, mengingat jumlah pegawai yang ada belum mencukupi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka untuk mengoptimalkan pelayanan, tenaga perawatan masih diberi tugas sebagai Waspang khusus pelayanan lapangan hari Minggu. Selain itu,

kegiatan di bidang pengabdian kepada masyarakat dibentuk Sekolah Sepak Bola (SSB) dan Sekolah Bulutangkis (SBT) yang masing-masing dikelola oleh manajemen tersendiri.

Saat ini Unit ORSEN IPB didukung oleh 22 personil, yang terdiri dari 1 orang Kepala Unit, 1 orang Sekretaris merangkap KTU, 3 orang Kepala Seksi, 1 orang BPP, 2 orang Staf administrasi, 6 pengawas lapangan, 7 orang petugas perawatan dan pemeliharaan, dan 1 orang petugas kebersihan. Disamping itu, Unit ORSEN juga pengelola Sekolah Sepak Bola (SSB) dan Sekolah Bulutangkis (SBT).

Daftar Personalia Unit ORSEN IPB Tahun 2014

No.	Nama	Jabatan	Status	Ket.
1.	Prof Dr Ir. Khaswar Syamsu, M.Sc, St	Kepala Unit	PNS/Dosen Fateta	
2.	Abdul Aziz, SE.,MM.	KTU/Sekretaris	PNS	
3.	Warsino A.	BPP	PNS	
4.	Abdullah Hudri, SH.	Kasi Umum	PNS	
5	Amas	Kasi Sarpras	PNS	
6	Deni Koswara, SE.	Kasi Operasional	PNS	
7	Suhendra	Waspang	PNS	
8	Sugiarto	Waspang	PNS	
9	Mahdi	Administrasi	PNS	
10	Rudi Hartono	Waspang	PNS	
11	Yopi Tabroni	Waspang	PNS	
12	Rahmat Hidayat	Waspang	PNS	
13	Ade Rahmat	Waspang	PNS	
14	Andi Wijaya	Waspang	PNS	
15	Mamat	Waspang/Rawat	PNS	
16	Ganda Junaedi	Waspang/Rawat	PNS	
17	Hasanuddin	Perawatan	PNS	
18	Saini	Perawatan	PNS	
19	Urip Mulyadi	Waspang/Rawat	Non PNS	
20	Dedi	Rawat Indoor	Non PNS	
21	Ahmad Sudrajat	Perawatan	Non PNS	
22	Irfan Nur Alawi, A.Md	Administrasi	Non PNS	
23	Dr.Ir. Nyoto Santoso, MS	Kepala SSB	PNS/Dosen Fahutan	
24	Dr. Ujang Suwana, S.Hut.,MS.c.	Kepala SBT	PNS/Dosen Fahutan	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan sebanyak 100 (seratus) kuesioner, dengan proporsi 70 (tujuh puluh) eksemplar didistribusikan kepada pelanggan sarana dan prasarana olahraga dan seni di Kompleks Gedung Gymnasium IPB, dan 30 (tiga puluh) kuesioner kepada pelanggan sarana dan prasarana olahraga dan seni di Kompleks Gedung Olahraga IPB (GOR-IPB). Proporsi jumlah kuesioner tersebut berdasarkan pertimbangan jumlah dan jenis cabang olahraga yang paling banyak pelanggannya. Sampai dengan batas waktu pengambilan sampel, dari seratus (100) kuesioner yang telah disebarakan, sebanyak 67 (enam puluh tujuh) kuesioner telah diisi dan dikembalikan ke Sekretariat Unit Olahraga dan Seni IPB untuk diolah dan dianalisis. 33 (tiga puluh) kuesioner tidak dikembalikan. Dalam menganalisis dan mengolah data dilakukan secara umum, dan tidak dikelompokkan (*grouped*) antara pelanggan sarana dan prasarana olahraga dan seni di Kompleks Gedung Gymnasium IPB, dengan pelanggan sarana dan prasarana olahraga dan seni di Kompleks Gedung Olahraga IPB (GOR-IPB).

3.1. Ekuitas Pelanggan

Informasi atau data mengenai ekuitas pelanggan terhadap jenis dan jumlah sarana dan prasarana olahraga dan seni Unit ORSEN IPB sangat diperlukan sebagai dasar pertimbangan dalam pengembangan sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB ke depan. Selain ekuitas, kebutuhan (*needs*) dari pelanggan juga ingin diketahui melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka dalam kuesioner, yaitu jika pelanggan memastikan bahwa sarana dan prasarana yang ada saat ini (*existing*) belum memadai dan tidak sesuai ekuitas dan harapannya. Berikut data ekuitas pelanggan terhadap jenis dan jumlah sarana dan prasarana olahraga dan seni Unit ORSEN IPB, sebagaimana tersaji dalam Tabel-1 di bawah ini.

Tabel-1 : Ekuitas Pelanggan

EKUITAS SARANA PRASARANA OLARAHAGA UNIT ORSEN IPB	FREKWENSI				Σ
	SUDAH	(%)	BELUM	(%)	
Jenis sarana prasarana olahraga memadai (B1)	40	59,70	27	40,30	67
Sarana prasarana pendukung memadai (B3)	25	37,31	42	62,69	67
Barang-barang yang disediakan di toko/kantin memadai (B5)	45	67,16	22	32,84	67

Dari 3 (tiga) ekuitas sarana dan prasarana yang ditanyakan, jenis sarana dan prasarana olahraga (B1), serta barang-barang yang disediakan di kantin/toko (B5), dianggap sudah cukup memadai meskipun prosentasenya masih rendah (59,70% - 67,16%). Artinya bahwa pelanggan

masih menginginkan adanya peningkatan, baik dari sisi jenis maupun jumlahnya terhadap kedua sarana dan prasarana tersebut. Berbeda halnya dengan sarana dan prasarana pendukung (kamar ganti, KM, toilet, musholla, dan parkir), 41 responden (62,69%) menganggap belum memadai. Terhadap kondisi tersebut, pelanggan menyampaikan harapan agar jumlah dan jenis sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan pelanggan. Beberapa kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap ekuitas sarana dan prasarana olahraga dan seni Unit ORSEN IPB yang disampaikan pelanggan, tersaji pada Tabel-2 berikut :

Tabel-2 : Ekuitas Sarana dan Prasarana Yang Diinginkan Pelanggan

EKUITAS SARANA PRASARANA OLAHRAGA UNIT ORSEN IPB	EKUITAS LAINNYA YANG DIINGINKAN PELANGGAN JIKA MENJAWAB BELUM
Jenis sarana prasarana olahraga	Kolam Renang, Penambahan Lap Futsal, Basket, Fitnes, lap tenis lapangan. Fasilitas seni/budaya
Sarana dan prasarana pendukung	Kebersihan, penambahan alat sholat (sarung, mukena, dan sajadah)
Barang-barang yang disediakan di toko/kantin	Makan berat/nasi, makanan ringan (bembeng, coklat), minuman ringan (susu, yoghurt, dll.)

3.2. Persepsi Pelanggan

Persepsi pelanggan juga perlu diketahui oleh pengelola jasa, jika ingin mempertahankan produk/jasanya saat ini agar mampu bersaing dengan produk/jasa lain, maupun meningkatkan kualitas produknya di masa mendatang jika persepsi pelanggan terhadap produk/jasanya sangat rendah. Ada 8 (delapan) atribut evaluasi (e) sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB yang dianalisis. Berikut atribut evaluasi sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB :

Atribut	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
C1	Kondisi sarana dan prasarana olahraga Unit ORSEN IPB baik, dan bersih					
C2	Kondisi fasilitas pendukung (kamar ganti, toilet, musholla, parkir, dan kantin/toko) baik, aman, dan bersih					
C3	Petugas lapangan (Waspang) ramah, dan baik					
C4	Pelayanan waspang mudah, cepat, dan tanggap					
C5	Petugas administrasi ramah, dan baik					
C6	Pelayanan administrasi mudah, dan cepat					
C7	Penjaga kantin/toko ramah, dan baik					
C8	Pelayanan penjaga kantin/toko mudah, dan cepat					

3.3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah bagian penting dari tahapan pelanggan mengevaluasi sebuah produk/jasa yang digunakan atau dikonsumsi. Oleh karenanya menjadi fokus perhatian dari pengelola jasa. Meskipun kepuasan pelanggan bukanlah tujuan utama, kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan pengelola jasa untuk mempertahankan kualitas produk, maupun pelayanannya, dengan harapan pelanggan dapat menggunakan kembali jasa yang ditawarkan (*repeat order*). Survei kepuasan pelanggan juga banyak digunakan oleh pemasar (*marketer*) untuk mengembangkan strategi pemasaran produk/jasa, maupun pengembangan produk/jasa itu sendiri.

Dalam survei kepuasan pelanggan berikut, telah dievaluasi 4 (empat) atribut pelayanan Unit ORSEN IPB, yaitu pelayanan petugas lapangan (*waspang*), administrasi, penjaga kantin/toko, dan pelayanan petugas parkir. Berikut ke empat atribut evaluasi kepuasan pelanggan :

Atribut	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
D1	Apakah anda puas dengan kinerja pelayanan petugas lapangan (<i>waspang</i>) Unit ORSEN IPB?					
D2	Apakah anda puas dengan kinerja pelayanan petugas administrasi Unit ORSEN IPB?					
D3	Apakah anda puas dengan pelayanan penjaga kantin/toko Unit ORSEN IPB?					
D4	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas parkir Unit ORSEN IPB?					

Berdasarkan skor rata-rata hasil evaluasi atribut oleh responden, terlihat bahwa dari 4 (empat) atribut pelayanan Unit ORSEN IPB yang dievaluasi, seluruh atribut memperoleh skor $3 < x < 4$, artinya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Unit ORSEN IPB saat ini cukup tinggi. Tabel-5 berikut menjelaskan keadaan tersebut.

Tabel-5 : Skor Rata-Rata Hasil Evaluasi Atribut Pelayanan Petugas Unit ORSEN IPB

SKOR	ATRIBUT PELAYANAN			
	D1	D2	D3	D4
RATA-RATA	3,48	3,45	3,62	3,36

Jika dilakukan analisis terhadap hasil evaluasi masing-masing atribut pelayanan Unit ORSEN IPB, untuk 2 (dua) atribut yaitu kinerja pelayanan petugas lapangan (waspang) Unit ORSEN IPB (D1), dan kinerja pelayanan penjaga kantin/toko Unit ORSEN IPB (D3), 37 responden (55,22%), dan 40 responden (59,70%) menyatakan puas. Sebaliknya untuk atribut kinerja pelayanan petugas administrasi Unit ORSEN IPB (D2) dan kinerja pelayanan petugas parkir Unit ORSEN IPB (D4) hanya 32 responden (47,76%), dan 27 responden (40,30%) yang menyatakan puas. Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan administrasi dan parkir dianggap biasa saja, sebagaimana tersaji dalam Tabel-6 di bawah ini :

Tabel-6 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Unit ORSEN IPB

TINGKAT KEPUASAN	ATRIBUT PELAYANAN							
	D1		D2		D3		D4	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Sangat Tidak Puas	1	1,49	1	1,49	1	1,49	2	2,98
Tidak Puas	4	5,97	4	5,97	2	2,99	5	7,46
Biasa Saja	24	35,83	28	41,79	20	29,85	30	44,78
Puas	37	55,22	32	47,76	40	59,70	27	40,30
Sangat Puas	1	1,49	2	2,99	4	5,97	3	4,48
Σ	67	100	67	100	67	100	67	100

3.4. Analisis Tabel Silang (Crosstab)

Analisis tabel silang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara persepsi dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis tabel silang sebagaimana tersaji dalam Tabel-7 berikut, tampak terdapat hubungan positif atau berbanding lurus, antara persepsi dengan tingkat kepuasan pelanggan. Artinya baik/buruk persepsi pelanggan berpengaruh terhadap tinggi/rendahnya kepuasan pelanggan. Dalam kasus berikut, kurang baiknya persepsi dari pelanggan terhadap kondisi sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB, dan pelayanan petugas (26,87% - 58,21%), menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan petugas (40,30% - 59,70%).

Tabel-7 : Analisis Tabel Silang Antara Persepsi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat Kepuasan	Persepsi			
	Baik	%	Buruk	%
Tinggi	57	98,25	2	22,22
Rendah	1	1,75	7	77,78
Σ	58	100	9	100

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Hasil analisis ekuitas pelanggan terhadap sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB menunjukkan bahwa sebagian besar responden (59,70% - 67,16%) menganggap sarana dan prasarana olahraga dan seni yang ada saat ini, dianggap cukup memenuhi kebutuhan pelanggan, kecuali untuk sarana dan prasarana pendukung (kamar ganti, KM, toilet, musholla, dan parkir), 41 responden (62,69%) menyatakan masih belum memenuhi harapan.

Berdasarkan analisis hasil skor evaluasi atribut kondisi sarana dan prasarana, serta pelayanan petugas administrasi, waspang, penjaga kantin, dan parkir memperoleh skor rata-rata antara 3 s/d 4, artinya persepsi pelanggan terhadap kondisi sarana dan prasarana, serta pelayanan petugas administrasi, waspang, penjaga kantin, dan parkir secara umum cukup baik. Hasil analisis terhadap kepuasan pelanggan juga menunjukkan bahwa skor rata-rata evaluasi atribut pelayanan petugas Unit ORSEN IPB adalah 3 s/d 4, artinya secara umum, pelanggan cukup puas dengan pelayanan petugas Unit ORSEN IPB. Jika dilakukan analisis terhadap masing-masing atribut, hasilnya menunjukkan bahwa hanya 4 (empat) atribut saja dari 8 (delapan) atribut yang memperoleh persepsi cukup baik 53,73%, 56,72%, 58,21%, dan 58,21% dari pelanggan (C3, C5, C7, dan C8), dan hanya 2 (dua) atribut dari 4 (empat) atribut yang mendapatkan tingkat kepuasan cukup tinggi 55,22%, dan 59,70% (D1, dan D3). Artinya persepsi dan tingkat kepuasannya relatif masih rendah.

Hasil analisis tabel silang menunjukkan bahwa, antara persepsi dengan kepuasan terdapat hubungan positif, artinya tinggi/rendahnya tingkat persepsi pelanggan terhadap kondisi sarana dan prasarana Unit ORSEN IPB maupun pelayanannya berbanding lurus dengan tingkat kepuasannya.

4.2. Saran-saran

Dari hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka manajemen Unit ORSEN IPB disarankan untuk melakukan langkah-langkah pembenahan dan pengembangan sebagai berikut :

1. Membangun sarana dan prasarana olahraga dan seni yang baru, menambah jenis dan jumlah sarana dan prasarana olahraga dan seni, jika anggaran memungkinkan;
2. Memperbaiki kondisi, dan meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana pendukung (kamar ganti, KM, toilet, musholla, parkir);

3. Meningkatkan kualitas SDM pelayanan administrasi, waspang, kantin/toko, maupun parkir;
4. Perlu dilakukan survei lanjutan yang lebih komprehensif, dengan meneliti demografi pelanggan, dan menganalisis berdasarkan kelompok pelanggan (*segmentasi*), untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.