

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

LAPORAN PENELITIAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ERHADAP
PELAYANAN PADAFITNESS TANTHEO GYM SINTANG
KABUPATEN SINTANG



TIM PENELITIAN OLEH;

Hermansyah, S. E., M. Si (Ketua Tim)
Darmansyah, S. E., MM (Anggota)
Mareas Akma., S.Sos., (Anggota)

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KAPUAS SINTANG
AGUSTUS TAHUN 2018

Lembaran Identitas dan Pengesahan

- 1 Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Pelayanan Pada Fitness tantheo gym Sintang di Kabupaten Sintang
2. Ketua Peneliti:
 - Nama ; Hermansyah, S. E., M. Si
 - Jenis kelamin ; Laki-Laki
 - Nik-Nidn ; 114092002-1117066301
 - Jabatan Fungsional ; Asisten Ahli
 - Unit Kerja ; Fisip Unka Sintang
 - Bidang Ilmu ; Ilmu Administrasi Bisnis
 - Anggota ;
 - 1. Darmansyah, S. E., MM (Anggota)
 - 2. Mareas Akma., S.Sos., (Anggota).
- 3 Lokasi Penelitian ; Kecamatan Sintang
- 4 Jangka Waktu ; 5 (lima) bulan
- 5 Biaya ; Rp. 5.000.000,-
- 6 Sumber biaya ; Yayasan Melati Sintang LP2M Unka Sintang
- 7 Objek penelitian ; Tingkat Kepuasan Konsumen
- 8 Teori pelayanan ; Kenyamanan, Biaya, Program dan Fasilitas

Mengetahui ,
Dekan Fisip

Sintang , Maret 2018
Ketua Peneliti,

Aida Fitriani, S.Sos., M.Si
Nik-Nidn: 114098017-1126067501

Hermansyah, S.E., M. Si
114092002-1117066301

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT UNIVERSITAS KAPUAS SINTANG

Ketua LP2M:

Kepala Bidang Penelitian:

Kamaludin., S.Hut., M.MA
Nik-Nidn: 114004043-1127117801

Ir. Sumartoyo., M.P
Nik-Nidn:11093014-1109096301

ABSTRAK

Dewasa ini dengan semakin ketatnya persaingan dunia usaha antara satu dengan yang lainnya mengakibatkan setiap perusahaan berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Fitness Tantheo Gym Sintang, Kabupaten Sintang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang usaha sektor jasa pelayanan Latihan Olahraga Fitness dalam kegiatannya membutuhkan bentuk pelayanan yang tepat sehingga mampu untuk memberikan pelayanan jasa yang memuaskan konsumen sehingga diharapkan memiliki kemampuan dalam bersaing pada perusahaan yang sama di Kabupaten Sintang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan jenis kualitatif. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pimpinan perusahaan Fitness Tantheo Gym, Karyawan Bagian Pengelola Fitness Tantheo Gym serta Konsumen Fitness Tantheo Gym Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara, observasi dan Dokumentasi.

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan (1). Deskriptif Wilayah Penelitian, (2) Profil Perusahaan Fitness Tantheo Gym Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang, (3) Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen yang meliputi : Kenyamanan Konsumen, Biaya Latihan, Program dan Fasilitas Latihan Fitness Tantheo Gym Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis diperoleh hasil sebagai berikut : Tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen dalam melakukan latihan pada Fitness Tantheo Gym Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang adalah adanya kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan berupa kebebasan konsumen dalam memilih waktu latihan, Fasilitas Latihan yang sudah cukup memadai, tempat latihan yang dekat (Di tengah kota Sintang), Biaya latihan relatif terjangkau oleh konsumen, keamanan terjamin selama melaksanakan latihan serta kemudahan dalam berkomunikasi kepada pihak perusahaan dan jenis latihan fitness yang tersedia fleksibel selalu mengikuti perkembangan jaman dan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Konsumen, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian ini, dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Fitness Tantheo Gym Sintang Kabupaten Sintang”. Dalam Penelitian ini Penulis didukung oleh berbagai pihak baik dalam pengoreksian tulisan ini maupun dalam mendorong penulis untuk secepatnya menyelesaikan penelitian ini. Dengan demikian sudah sewajarnya bila penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis baik secara moril maupun spiritual dalam menyelesaikan penelitian ini.

Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tim Peneliti dan Kepala LP2M Universitas Kapuas Sintang. Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan baik secara teoritis maupun secara praktis. Oleh karena itu segala saran dan pendapat sangat diharapkan bagi perkembangan tulisan ini.

Tim berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Sintang, Maret 2018

Peneliti

Hermansyah, Darmansyah, Mareas Akma

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Kepuasan konsumen adalah tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan sebagai wujud perhatian dari perusahaan kepada para pelanggannya. setiap perusahaan harus memandang bahwa kepuasan konsumen adalah suatu program yang penting dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Suatu perusahaan menginginkan supaya usahanya dapat berjalan dengan baik dan lancar mesti memperhatikan aspek kepuasan konsumen baik itu penawaran dalam bentuk barang maupun jasa.

Konsumen yang ada bisa memiliki tanggapan yang baik terhadap perusahaan maupun terhadap produk-produk yang ditawarkan. Oleh sebab itu Semua kegiatan perusahaan yang bersifat menawarkan satu produk haruslah memberikan nilai lebih dan mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen yang menggunakannya termasuk jasa pelayanan kesehatan masyarakat seperti berbagai pusat latihan kebugaran (*Fitness Center*). Dalam memberikan kepuasan bagi konsumen ini setiap tempat-tempat *fitness (Gym)* yang ada mesti menyajikan banyak keunggulan-keunggulan yang beranekaragam, hal ini harus menjadi perhatian yang maksimal untuk dapat menarik minat konsumen terhadap jasa pelayanan yang mereka tawarkan, seperti keunggulan program latihan untuk mengurangi berat badan, menambah berat

badan, *body building*, dan lain-lainnya. Dalam perkembangan jaman yang semakin maju ini membawa dampak terhadap kehidupan manusia kearah yang semakin modern, yang menuntut pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhannya yang semakin komplek. Hal ini, dapat dibuktikan bahwa pada masa sekarang ini semakin banyak orang yang ingin memiliki bentuk tubuh yang ideal dan sehat. Setiap orang pasti memiliki keinginan untuk hidup sehat yang dapat ditempuh dengan berbagai daya dan upaya. Salah satu caranya dapat ditempuh dengan berolah raga di tempat-tempat *fitness* yang ada, itu dilakukan oleh para konsumen untuk dapat memperbaiki penampilan dan rasa percaya diri mereka. Dengan semakin meningkatnya keinginan konsumen untuk dapat hidup sehat maka mendorong konsumen untuk mendaftarkan diri menjadi anggota (*Member*) pada tempat-tempat *fitness* yang ada. Hal itulah yang menjadi perhatian para pemilik *Fitness* untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna menarik minat para konsumen yang ada. Industri *fitness* akhir-akhir ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan bermunculannya *Fitness* baru di Sintang kota. Hal ini juga yang pada akhirnya menimbulkan persaingan dalam usaha-usaha sejenis. Untuk menghadapi persaingan tersebut diharapkan setiap perusahaan dalam menawarkan jasa pelayanan kesehatan dimaksud harus menyesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Olah raga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia didalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Namun kehidupan pada masa sekarang ini, mengharuskan setiap manusia lebih banyak

menghabiskan waktunya untuk bekerja. Sehingga olah raga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan dan hanya bisa dilakukan dalam waktu luang. Kesadaran manusia akan pentingnya olah raga pada saat ini Membuat orang tertarik mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa pada bidang olah raga. Selain itu banyak orang yang merasa tingkat kepercayaan diri mereka akan merasa bertambah jika mereka memiliki postur tubuh yang ideal. Agar memiliki tubuh yang ideal diperlukan adanya suatu latihan kebugaran di pusat-pusat kebugaran. Kebutuhan akan kesehatan menjadi sesuatu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia. Oleh sebab itu manusia ingin berusaha menjaga kesehatannya dan salah satu cara agar kesehatan tetap terjaga dengan baik adalah melalui olah raga. Berolah raga di *fitness center* menjadi salah satu pilihan masyarakat perkotaan.

Perkembangan pusat kebugaran (*Fitness center*) di kota Sintang mulai berkembang dengan pesat sejak beberapa tahun ini. Berdirinya *fitness center* yang berada di lokasi-lokasi yang strategis seperti di pusat-pusat kota Sintang tentunya berbanding lurus dengan perubahan gaya hidup masyarakat kota Sintang yang semakin maju serta pandangan masyarakat terhadap gaya hidup sehat yang semakin meningkat sehingga berdampak baik pada kebugaran jasmani masyarakat itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 September 2015 bahwa data konsumen yang terdaftar selama tiga bulan terakhir Fitness Center Tanyheo Gym dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Daftar konsumen di Fitness Center Tantheo Gym Sintang Januari- Maret 2015

No. Bulan	Konsumen Mendaftar	Member Aktif	Member Tidak Aktif	Total
1. Januari	25 Orang	76 Orang	18 Orang	119
2. Februari	24 Orang	75 Orang	25 Orang	124
3. Maret	19 Orang	89 Orang	23 Orang	131

Sumber: *Manajemen fitness center Tantheo Gym Sintang 2015*

Berdasarkan tabel diatas, Fitness Center Thanteo Gym Sintang memiliki banyak konsumen. Fitness Center Tantheo Gym Sintang membagi jenis konsumen menjadi dua golongan, yaitu konsumen aktif dan member tidak aktif. Anggota yang tergolong konsumen aktif adalah konsumen yang sering berlatih dan rutin membayar iuran tiap bulannya, sedangkan member tidak aktif adalah member yang sudah tidak berlatih lagi dan tidak membayar iuran bulanan.

Fitness Thantheo Gym yang terletak di kota Sintang yang didirikan 3(tiga) tahun yang lalu di kota Sintang merupakan salah satu dari pusat kebugaran yang ada di kota Sintang pada saat ini. Dalam perkembangannya selama 3 (tiga tahun) keberadaannya di kota sintang, *fitness Tantheo Gym* secara bertahap mengalami perkembangan yang cukup signifikan bila dilihat dari kuantitas masyarakat yang datang menggunakan fasilitas *Fitness Tantheo Gym* sebagai pusat latihan kebugaran. Hal ini tidak terlepas dari tingkat pelayanan pusat kebugaran (*Fitness Tantheo*) yang dapat memuaskan konsumen dari karyawan *fitness Tantheo Gym* itu sendiri kepada konsumen yang datang maupun kepada pelanggan tetap pusat kebugaran tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut pada latar belakang proposal penelitian ini, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang ” Analisis Tingkat Kepuasan

Konsumen Terhadap Pelayanan *Fitness Tantheo* Gym Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang”.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimanakah Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Fitness Tantheo Gym Sintang, Kabupaten Sintang ”?.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami dan menganalisa tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Fitness Tantheo Gym Sintang, Kabupaten Sintang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis yakni sebagai berikut :

1. Secara teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara ilmiah serta dapat menambahkan wawasan dalam rangka pengembangan Ilmu Administrasi Niaga khususnya pada kajian Kebijakan dan Strategi Pemasaran.

2. Secara Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemilik *Fitness Tantheo Gym* Sintang dalam memberikan kepuasan kepada konsumen dari aspek pelayanannya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini maka ruang lingkup penelitian ini adalah Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Fitness Tantheo Gym Sintang, Kabupaten Sintang, dengan aspek penelitiannya adalah sebagai berikut :

- a. Kenyamanan Konsumen.
- b. Biaya Latihan.
- c. Program.
- d. Fasilitas Latihan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejiannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013 : 35), Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Menurut Supranto (2006:94) :

Kepuasan konsumen adalah tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan konsumen ditentukan oleh jasa pelayanan yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolok ukur daya saing perusahaan. Untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan konsumen, maka perlu diketahui arti pentingnya pelayanan.

Bila dalam usaha jasa mampu menciptakan kepuasan konsumen, maka kepuasan

konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis dan terciptanya loyalitas konsumen, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Perkembangan teknologi selalu mendorong manusia untuk terus memunculkan suatu inovasi baru dalam mengolah informasi, salah satunya, dalam mendapatkan informasi mengenai pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan *customer service* yang merupakan solusi termudah guna mendapatkan informasi kualitas pelayanan *customer service* dengan mudah dan cepat.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan konsumen adalah pemasar, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan konsumen dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian jasa pelayanan yang semaksimal mungkin dari berbagai aspek yang telah menjadi ketetapan pihak perusahaan.

Menurut (Tjiptono, 1996 :174) mengatakan bahwa :

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan/ketidakpuasan konsumen. (Wilton, 1998:315) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Kotler, (1996 : 76) menandakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Supranto (2006 : 218) Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk/ jasa dari perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut :

1. Berwujud (*tangible*) : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) : Kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
4. Kepastian (Assurance) : Pengetahuan dan keramahmatan karyawan dan Kemampuan karyawan untuk menciptakan opini yang dapat dipercaya konsumen.
5. Empati (*Emphaty*): Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi Konsumen

Berdasarkan beberapa teori tersebut di atas dapatlah diambil beberapa

kesimpulan tentang maksud dari tingkat kepuasan konsumen dari aspek pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak pada bidang produk/jasa yaitu tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Sedangkan Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri dari lima unsur, yaitu berbentuk fisik/wujud, memiliki suatu kehandalan, Tanggapan, Kepastian dan Empati.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu 15 kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.1.1. Kenyamanan Konsumen.

Setiap perusahaan baik itu yang bergerak pada sektor pemasaran produk ataupun jasa agar selalu dapat memuaskan konsumen dan mampu berkompetisi terhadap perusahaan lainnya yang sama, perusahaan tersebut harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada setiap konsumen salah satunya adalah dari aspek kenyamanan konsumen itu sendiri dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan sebagai penyedia produk maupun jasa termasuk jasa pelayanan dalam bidang

kesehatan masyarakat seperti tempat pelatihan kebugaran (*fitness*) dan kegiatan usaha lainnya sangat dibutuhkan suatu kenyamanan bagi konsumen terutama kenyamanan dalam pelayanan.

Kenyamanan yang di rasakan oleh konsumen dapat berdampak positif kepada perusahaan sebagai penyedia produk maupun jasa. Karena dengan adanya kenyamanan dalam berbelanja ataupun dalam penggunaan jasa yang disediakan oleh perusahaan dapat membuat konsumen lebih merasa dihargai oleh pihak perusahaan sehingga ada kemungkinan konsumen dimaksud menjadi pelanggan tetap perusahaan.

Dalam menciptakan suatu kenyamanan layanan bagi konsumen terdapat juga dimensi kenyamanan keputusan (*decision convenience*) yaitu persepsi konsumen terhadap biaya waktu dan usaha untuk membuat keputusan pembelian atau pemakaian jasa (Berry et al., dalam Fandi Tjiptono, 2004:60), faktor ini dinilai sangat penting karena menentukan apakah konsumen akan memutuskan menggunakan jasa perusahaan atau beralih ke jasa perusahaan service lain. Selain itu, dalam variabel kenyamanan layanan juga terdapat dimensi kenyamanan akses (*access convenience*) yang merupakan persepsi konsumen terhadap biaya dan waktu untuk hal penyampaian jasa (Berry et al., dalam Fandi Tjiptono 2004:60). Termasuk kemudahan konsumen untuk memesan atau meminta jasa / layanan untuk menghubungi penyedia jasa, mengajukan pertanyaan mengenai layanan ataupun semacam pemesanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, akses layanan kepada konsumen disediakan dengan berbagai cara seperti melalui telepon, fax, internet, atau dealer-dealer layanan agar mempermudah konsumen.

Kenyamanan transaksi (*transaction convenience*) yaitu persepsi pelanggan terhadap biaya waktu dan usaha untuk mengadakan sebuah transaksi (Berry et al., dalam Fandi Tjiptono, 2004:60). Pelayanan ini berfokus pada hak - hak yang didapatkan oleh pelanggan khususnya pelayanan yang eksklusif untuk mempengaruhi perilaku konsumsi jasa yang disediakan oleh penyedia, kemudahan dalam sebuah proses transaksi akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi konsumen. Kenyamanan manfaat (*benefit convenience*) merupakan persepsi pelanggan terhadap biaya waktu dan usaha untuk mengalami manfaat inti jasa (Berry et al., dalam Fandi Tjiptono, 2004:60). Secara tidak langsung pihak penyedia khususnya penyedia jasa harus memperhatikan manfaat yang akan diterima konsumennya karena apabila konsumen bisa dengan mudah merasakan manfaat atau hasil dari layanan jasa baik itu dalam segi waktu dan usaha, terdiri dari kenyamanan dalam mengambil keputusan, kenyamanan akses, kenyamanan bertransaksi, kenyamanan manfaat, dan kenyamanan setelah mendapat manfaat.

2.1.2. Biaya Latihan.

Biaya di dalam perusahaan yang memproduksi barang maupun jasa merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan kemampuan dalam bersaing suatu perusahaan satu dengan yang lainnya. Karena biaya yang dikeluarkan menentukan harga suatu produk ataupun harga suatu jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Semakin kecilnya biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi suatu output barang dan jasa dapat membantu kemampuan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lain yang memproduksi barang dan jasa yang sama dalam arti tidak mengurangi kualitas dari suatu

produk dan jasa yang ditawarkan dan tentunya kualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Artinya dengan biaya yang dapat terjangkau oleh semua kalangan yang membutuhkan produk barang maupun jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini termasuk biaya jasa untuk latihan kebugaran (*Fitness Gym*). Biaya yang ditawarkan jasa latihan *Fitness Gym* mesti terjangkau oleh semua kalangan masyarakat karena hampir semua kalangan yang hoby berolahraga pada sektor kebugaran latar belakang ekonomi yang heterogen. Dengan biaya yang seminimal mungkin dalam menawarkan jasa kesehatan tersebut sangat menentukan sekali dalam upaya memperbanyak kuantitas konsumen yang datang dan menggunakan fasilitas kesehatan milik perusahaan sekaligus dapat menambahkan kepuasan konsumen dari aspek keseimbangan cost yang mereka keluarkan atas penggunaan jasa yang mereka gunakan.

Secara luas biaya didefinisikan sebagai pengorbanan sumber ekonomi dalam satuan moneter untuk tujuan tertentu yang tidak dapat lagi dihindari, baik yang telah terjadi maupun yang akan terjadi. Kholmi dan Yuningsih (2004:11) mengutip pengertian biaya menurut AICPA yaitu Biaya adalah pengurangan pada aktiva netto sebagai akibat digunakannya jasa-jasa ekonomi untuk menciptakan penghasilan. Biaya adalah pengorbanan sumber daya atau nilai ekuivalen kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan member manfaat saat sekarang atau di masa yang akan datang. Menurut Carter dan Usry (2002:29), “Biaya didefinisikan sebagai nilai tukar, pengeluaran, pengorbanan untuk memperoleh manfaat. Dalam akuntansi keuangan, pengeluaran atau pengorbanan pada saat akuisisi diwakili oleh penyusutan saat ini atau

di masa yang akan datang dalam bentuk kas atau aktiva lain”. Dari pendapat-pendapat di atas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa biaya adalah pengorbanan ekonomis atau pengeluaran-pengeluaran dari sumber ekonomi yang dapat diukur dalam satuan uang, untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memenuhi kepentingan pihak manajemen dalam hal pengendalian biaya, diperlukan patokan atau standar yang dipakai untuk tolak ukur pengendalian. Dibawah ini merupakan beberapa pengertian biaya standar menurut para ahli, antara lain : Menurut Masud Machfoedz (1991 ; 81) : “ Biaya standar adalah pengukuran dari elemen- elemen biaya yang seharusnya terjadi (dikeluarkan) dari operasi perusahaan yang nantinya akan dibandingkan dengan biaya yang sesungguhnya terjadi dalam perusahaan “ Sedangkan Menurut Mulyadi (1999 ; 416) :

Sistem biaya standar dirancang untuk mengendalikan biaya. Sistem biaya standar merupakan alat terpenting dalam menilai pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan sebelumnya. Jika biaya standar ditentukan dengan keadaan sebenarnya, hal ini akan merangsang pelaksana dapat melaksanakannya dengan efektif karena pelaksana telah mengetahui bagaimana pekerjaan yang seharusnya dilaksanakan serta pada tingkat biaya berapa pekerjaan dilaksanakan. Bagi pihak manajemen, juga sangat berguna dalam penentuan biaya seharusnya dengan melakukan pengurangan biaya dalam perbaikan metode produksi serta pemilihan tenaga kerja dan kegiatan lainnya.

Dengan berlandaskan teori tentang biaya tersebut diatas maka Fitness (pusat kebugaran) harus menawarkan biaya seminimal mungkin kepada konsumen dengan tidak mengurangi kualitas pelayanan yang disediakan agar tetap terciptanya kepuasan konsumen sebagai subyek pengguna instrument fitness dimaksud serta mampu bersaing dengan perusahaan lainnya yang sama.

2.1.3. Program.

Program Latihan kebugaran (*Fitness*) harus fleksibel menyesuaikan dengan perkembangan jaman serta dikelola secara profesional oleh manajemen sebuah perusahaan. Dalam menghadapi situasi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diperhatikan oleh pemilik fitness adalah bagaimana sebuah perusahaan dapat menyusun berbagai program yang dapat memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen agar perusahaan dapat bertahan. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan konsumen, hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumennya dan perusahaan juga harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin agar dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, karena itu jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan pusat kebugaran. Kualitas jasa pelayanan yang ditawarkan perusahaan menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Apabila konsumen merasa puas terhadap jasa yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan maka hal ini akan memberikan respon positif dan cenderung akan melakukan pengulangan. Sehingga akan memberikan keuntungan dan prospek yang baik bagi kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan, sebaliknya apabila konsumen merasa tidak puas, maka konsumen akan meninggalkan perusahaan dan beralih ke perusahaan pesaing dimana hal ini berdampak buruk bagi perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak pada sektor jasa pelayanan seperti pusat latihan kebugaran (*Fitness Centre*) dalam menghadapi persaingan yang ketat perusahaan mesti dikelola dengan manajemen yang baik. Dengan demikian akan terciptanya suatu pelayanan yang

dapat memuaskan konsumen dan konsumen tidak akan berpindah pada perusahaan lain yang bergerak pada usaha yang sama.

Mengenai definisi manajemen yang berkaitan dengan manajemen olahraga atau kebugaran peneliti cenderung menerapkan manajemen menurut Hersey et all (2001: 5) yang mengemukakan :

manajemen adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian dengan melalui individu atau kelompok dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan pada manajemen fitness center, khususnya bagi manajer fitness center maupun untuk karyawan sebagai bagian dari manajemen. Manajemen olahraga yaitu pelaksanaan proses perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian dalam konteks organisasi yang memiliki tujuan utama untuk menyediakan aktivitas, produk, dan layanan olahraga atau kebugaran jasmani.

Selain program Pengelolaan manajemen yang baik, pengelolaan perusahaan yang bergerak pada bidang kebugaran (*Fitness*) juga mesti mampu menterjemahkan dari berbagai keinginan konsumen dengan merespon dan menyediakan permintaan konsumen serta tetap melakukan hubungan yang baik agar terciptanya langganan dalam jangka panjang dari konsumen itu sendiri kepada perusahaan. Winer (2004 : 41) : Berpendapat jika perusahaan dapat mengkombinasikan kemampuan untuk merespon dan menyediakan permintaan pelanggan dengan baik, serta melakukan hubungan yang lebih intensif dengan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan pelanggan sesuai dengan permintaan pelanggan maka perusahaan tersebut dapat mempertahankan pelanggannya untuk jangka panjang.

2.1.4. Fasilitas Latihan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997:142). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Sedangkan menurut Kotler (2005: 76) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2006:124) :

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut: Sifat dan tujuan organisasi Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain tempat latihan fitness perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang latihan yang representatif, ruang tunggu konsumen sebelum pelatihan yang bersih.

Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bias menjadi cirri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya. Faktor *estetis* Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik

akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu juga masyarakat dan lingkungan sekitar masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya. Menurut Nawawi (2012:67) :

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya. Dalam metode ini, peneliti bisa saja membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu studi komparatif.

Penelitian ini menggunakan perspektif pendekatan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2006:5) menyatakan bahwa "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada".

Adapun Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2006:4) mendefinisikan "Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati".

3.2. Subyek Penelitian

Arikunto (1993:116) menyatakan ” Subyek penelitian atau sasaran penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian”. Dalam penelitian sosial subyek penelitian adalah manusia. Subyek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Pimpinan Fitness Tantheo Gym Sintang.
2. Karyawan Bagian Pengelola Fitness Tantheo Gym Sintang.
3. Pelanggan Tantheo Gym Sintang (4 orang)..

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sutopo (2006:9), metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dikelompokkan ke dalam dua jenis cara yaitu teknik yang bersifat interaktif. Metode interaktif meliputi interview dan observasi berperanserta sedangkan metode non-interaktif meliputi observasi tak berperanserta, teknik kuesionir, mencatat dukomen dan partisipasi tidak berperan. Sedangkan menurut Sugiono (2008:63) menyatakan : ”ada empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dukomen dan gabungan/triangulasi”.

Penelitian ini menggunakan teknik - teknik pengumpulan data dengan cara :

- a. Teknik wawancara

Wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan untuk dijawab secara lisan pula. Dan merupakan percakapan

antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara.

Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pedoman umum wawancara ini, interview dilengkapi pedoman wawancara yang sangat umum serta mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan yang eksplisit.

b. Observasi

Observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Dalam penelitian ini juga melakukan metode observasi. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subyek, perilaku subyek selama wawancara, interaksi subyek terhadap peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik secara tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diuraikan) dibandingkan dan dipadukan membentuk satu hasil kajian yang sistematis, terpadu dan utuh.

3.4. Alat Pengumpul Data

Dalam mengumpul data-data penulis membutuhkan alat bantu (instrumen penelitian).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 alat bantu yaitu :

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Pedoman ini disusun berdasarkan tujuan penelitian dan berdasarkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Pedoman Observasi.

Pedoman observasi digunakan agar peneliti dapat melakukan pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian. Pedoman observasi disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subyek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara serta pengaruhnya terhadap perilaku subyek dan informasi yang muncul pada saat berlangsungnya wawancara.

3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumentasi penulis memerlukan dokumen-dokumen penting yang mempunyai hubungan dan ada keterkaitan dengan topik penelitian ini.

3.5. Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan- tahapan yang perlu dilakukan, diantaranya :

1. Mengorganisasikan Data.

Peneliti mendapatkan data langsung dari subjek melalui wawancara mendalam (*indepth*), dimana data tersebut direkam dengan menggunakan alat perekam baik itu tape recorder maupun menggunakan Hp dibantu dengan alat tulis lainnya. Kemudian dibuatkan transkrip dengan mengubah hasil wawancara dari bentuk rekaman menjadi

bentuk tertulis secara rinci. Data yang telah didapat dibaca, dianalisa berulang-ulang agar penulis mengerti serta memahami benar-benar data atau hasil yang telah didapatkan.

2. Pengelompokan berdasarkan Kategori, Tema dan pola jawaban

Pada tahap ini dibutuhkan pemahaman serta pengertian yang mendalam terhadap data, perhatian yang penuh dan keterbukaan terhadap hal-hal yang muncul diluar apa yang ingin digali.

Berdasarkan kerangka teori dan pedoman wawancara, peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan pemberian kode. Dengan pedoman ini, peneliti kemudian kembali membacakan transkrip wawancara dan melakukan pemberian kode, melakukan pemilihan data yang relevan (ada hubungannya) dengan pokok pembicaraan. Data yang relevan diberikan kode dan penjelasan singkat kemudian dikelompokan atau dikategorikan berdasarkan kerangka analisis yang telah dibuatkan.

Pada penelitian ini, analisis dilakukan terhadap permasalahan yang diteliti. Peneliti menganalisis hasil wawancara berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal yang diungkapkan oleh responden. Data yang telah dikelompokan tersebut untuk dipahami dan dimengerti secara konferehensif oleh peneliti sehingga peneliti dapat menangkap pengalaman, permasalahan dan dinamika yang terjadi sebenarnya pada subjek yang diteliti.

3. Penyesuaian Antara Permasalahan yang ada terhadap Data.

Setelah mengkategorikan pola data tergambar dengan jelas, Peneliti menyesuaikan data tersebut terhadap permasalahan yang dikembangkan dalam penelitian ini dengan cara meninjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan dalam bab II sehingga ada kesesuaian antara landasan teori dengan hasil yang dicapai.

4. Mencari Alternatif Penjelasan tentang Data.

Penulis merasa perlu mencari suatu alternatif keterangan lain tentang kesimpulan yang telah didapat sebab dalam penelitian dengan menggunakan metode kualitatif memang ada selalu alternatif penjelasan yang lainnya.

Dari hasil analisis ada kemungkinan terdapat hal-hal yang menyimpang dari apa yang peneliti pikirkan sebelumnya. Alternatif ini sangat bermanfaat bagi pembahasan, kesimpulan dan saran pada penelitian ini.

5. Menulis Hasil Penelitian.

Penulisan data dari subjek yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu peneliti untuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang dibuat telah selesai. Dalam penelitian ini yaitu presentase terhadap penulisan data-data dari hasil penelitian berdasarkan wawancara dan observasi kepada subjek penelitian serta data pendukung lainnya, dibaca sesering mungkin sehingga peneliti mengerti dan memahami benar permasalahannya, kemudian dianalisis, untuk mendapatkan gambaran mengenai penghayatan pengalaman dari subjek itu sendiri. Selanjutnya dilakukan interpretasi secara komprehensif yang mencakup keseluruhan kesimpulan dari hasil penelitian.

3.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Fitness Tantheo Gym Sintang kabupaten Sintang.

Alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini adalah :

1. Alasan metodologis.

Lokasi ini dipilih karena penulis berdomisili di Sintang kabupaten Sintang sehingga dari aspek biaya serta jarak tempuh terjangkau oleh penulis. Lokasi penelitian ini juga dianggap dapat memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

2. Alasan praktis.

Dengan sudah banyaknya pusat kebugaran kesehatan (*Fitness center*) di Sintang kota diharapkan Fitness Tantheo Gym yang terletak di pusat kota Sintang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dari aspek peningkatan kualitas pelayanannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Sintang.

4.1.1. Aspek Geografis.

Kabupaten Sintang merupakan salah satu daerah bagian timur di Provinsi Kalimantan Barat yang dilalui oleh garis Khatulistiwa dengan Ibu kotanya Sintang, terletak di antara 1o05' Lintang Utara dan 0o46' Lintang Selatan serta 110o50' Bujur Timur dan 113o20' Bujur Timur. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 21.635 km², hampir menyamai luas Provinsi Sumatera Utara. Letak geografisnya adalah:

- Utara: berbatasan dengan Serawak, Malaysia Timur, dan Kabupaten Kapuas Hulu.
- Selatan: berbatasan dengan Kalimantan Tengah dan Kabupaten Melawi, serta Kabupaten Ketapang.
- Timur: berbatasan dengan Kalimantan Tengah dan Kabupaten Kapuas Hulu.
- Barat: berbatasan dengan Kabupaten Melawi, Sanggau dan Sekadau.

Kabupaten Sintang dilalui oleh dua sungai besar, yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Melawi. Selain sungai juga terdapat empat gunung yang cukup tinggi, yaitu: Gunung Batu Raya (tinggi 2.278 m) di Kecamatan Serawai, Gunung Batu Maherabut (tinggi 1.270 m), Gunung Batu Baluran (tinggi 1.556 m), dan Gunung Batu Sambung (tinggi 1.770) di Kecamatan Ambalau. Seluruh wilayah Kabupaten Sintang terbagi

menjadi 14 Kecamatan, 6 Kelurahan dan 281 Desa. Kecamatan-kecamatanannya adalah: Ambalau, Binjai Hulu, Dedai, Kayan Hilir, Kayan Hulu, Kelam Permai, Ketungau Hilir, Ketungau Hulu, Ketungau Tengah, Sungai Tebelian, Sepauk, Serawai, Tempunak dan Kecamatan Sintang. Kecamatan Ketungau Hulu dan Ketungau Tengah berbatasan langsung dengan Malaysia.

Sebagian besar wilayah Kabupaten Sintang merupakan daerah perbukitan dengan luas sekitar 13.573,75 km² atau sekitar 62,74 persen dari luas Kabupaten Sintang (21.635 km²). Tekstur tanahnya sebagian besar terdiri dari jenis tanah latosol seluas 1.016.606 hektar (46,99%) dari luas wilayah Kabupaten, tanah podsolik seluas 928.014 hektar (42,89%), tanah alluvial seluas 173.824 hektar (8,04%) dan jenis tanah yang paling sedikit adalah organosol seluas 45.056 hektar (2,08%). Sebagai daerah yang berhutan tropis dan memiliki kelembaban udara yang cukup tinggi, Sintang memiliki curah hujan yang cukup tinggi. Intensitas curah hujan di daerah ini sebesar 262,38 milimeter perbulan dengan rata-rata hari hujan sebanyak 20 hari perbulan. Rata-rata bulanan curah hujan tertinggi tahun 2009 terjadi pada bulan Desember, yaitu mencapai 447,20 milimeter dengan hari hujan sebanyak 25 hari. Sedangkan rata-rata curah hujan terendah terjadi pada bulan Juli yaitu hanya mencapai 131,60 milimeter dengan hari hujan sebanyak 11 hari. Kecepatan angin pada tahun 2009 setiap bulannya berkisar antara 1,0 knots sampai dengan 3,4 knots perjam. Adapun penyinaran matahari berkisar antara 24,0 persen sampai dengan 75,0 persen, dengan rata-rata penyinaran matahari sebesar 55,2 persen. Sedangkan rata-rata temperatur udara berkisar antara 26,0oC

sampai dengan 28,0oC. Temperatur udara terendah sebesar 22,5oC dan temperatur udara tertinggi mencapai 34,1oC.

4.1.2. Aspek Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Sintang hasil Sensus Penduduk 2012 oleh BPS Kabupaten Sintang sebanyak 364.759 jiwa dengan tingkat pertumbuhan rata-rata sebesar 1,61% per tahun periode 2002-2014. Penduduk ini tersebar di empat belas kecamatan, namun persebarannya tidak merata. Jumlah penduduk terbanyak berada di Kecamatan Sintang (59.410 atau 16,29%), dan jumlah ini hampir lima kali lipat dari jumlah penduduk di Kecamatan Binjai Hulu (11.332 atau 3,11%). Secara keseluruhan jumlah penduduk laki-laki lebih banyak daripada perempuan (sex ratio 107) dan kondisi ini terdapat di semua kecamatan. Kabupaten Sintang dapat dikategorikan pada berpenduduk jarang karena kepadatan penduduknya baru mencapai 17 jiwa/km². Kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Sintang (214 jiwa/km²) dan terendah berada di kecamatan Ambalau (2 jiwa/km²). Menurut data Lembaga PPD Kabupaten Sintang tahun 2014, penduduk yang memiliki KTP baru mencapai 78,64%. Kepemilikan akte lahir meningkat drastis disbanding tahun sebelumnya dan kini sudah mencapai 44,55%. Sistem Informasi dan Administrasi Penduduk (SIAK) belum berjalan secara optimal. Untuk meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sintang dibutuhkan kekurangan pegawai dengan kebutuhan yang cukup besar dan kantor yang lebih representatif.

Sedangkan jumlah penduduk per kecamatan tahun 2016 berdasarkan data dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1.2. Jumlah Penduduk Per-Kecamatan di Kabupaten Sintang Tahun 2016

No.	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Sintang	30.681	28.980	59.661
2.	Tempunak	13.626	12.514	26.140
3.	Sepauk	26.710	24.563	51.273
4.	Ketungau Hilir	10.860	10.081	20.941
5.	Ketungau Tengah	12.496	11.555	24.051
6.	Ketungau Hulu	10.931	10.139	21.070
7.	Dedai	13.210	12.406	25.616
8.	Kayan Hilir	13.780	12.733	26.513
9.	Kayan Hulu	13.361	12.863	26.224
10.	Serawai	10.367	9.780	20.147
11.	Ambalau	8.279	7.613	15.892
12.	Kelam Permai	9.404	8.869	18.273
13.	Sungai Tebelian	15.590	14.290	29.880
14.	Binjai Hulu	6.320	5.809	12.129
Jumlah			182.195	377.810
		195.615		

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017

Perekonomian Kabupaten Sintang mengalami peningkatan cukup signifikan, Hal ini disebabkan selain potensi ekonomi masyarakat sintang setiap tahunnya relatif baik juga jumlah penduduk kabupaten Sintang rata-rata setiap tahunnya selalu bertambah dan hampir setiap rumah tangga rata-rata memiliki penghasilan dari potensi sumber daya alam yang dimiliki. Kondisi perekonomian masyarakat Kabupaten Sintang tercermin dari capaian Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) selama tahun 2011–2016 seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1.3. Perkembangan PDRB Kabupaten Sintang Tahun 2011-2016

(Juta Rupiah) Tahun	PDRB Harga Berlaku	PDRB Harga Konstan 2000
2010	2.431.249,21	1.709.174,02
2011	2.745.687,09	1.797.360,03
2012	3.105.961,14	1.881.764,67
2013	3.483.101,21	1.983.081,85
2014*	3.915.648,11	2.086.332,30

Sumber: BPS Kabupaten Sintang, 2017 * = angka sementara

Perkembangan makroekonomi Kabupaten Sintang yang ditunjukkan dengan peningkatan PDRB selama periode 2010-2014, ternyata diimbangi pula dengan peningkatan PDRB dan pendapatan perkapita. Pada tahun 2010, PDRB perkapita harga berlaku sekitar Rp6,30 juta, dan meningkat menjadi sekitar Rp 9.332 juta pada tahun 2014.

Tabel 4.1.4. Indeks LQ Kabupaten Sintang Terhadap Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

No	Sektor	Peran Sektoral *)		L Q
		SINTANG Kal-Bar		
1.	Pertanian	25,00	38,28	1,53
2.	Pertamb. dan Penggalian	1,76	3,20	1,81
3.	Industri Pengolahan	16,79	9,83	0,59
4.	Listrik, Gas dan Air	0,43	0,27	0,64
5.	Bangunan	8,35	7,32	0,87
6.	Perdag., Hotel dan Restoran	21,22	23,71	1,12
7.	Pengangk. Dan Komunikasi	9,29	3,29	0,35
8.	Keu., Persewaan dan Jasa	5,55	3,76	0,68
9.	Jasa - jasa	11,61	10,42	0,90

Sumber: BPS Kab. Sintang dan BPS Kalbar, Tahun 2017

Tabel 4.1.5. Perkembangan PDRB Perkapita dan Pendapatan Perkapita Kabupaten Sintang Tahun 2011-2016(Rupiah)

Tahun	PDRB Perkapita		Pendapatan Perkapita	
	Kab. Kalbar	Kab. Sintang	Kab. Kalbar	Kab. Sintang
2010	6.304.504	8.357.992	5.773.024	7.601.560,16
2011	6.940.081	9.158.071	6.355.021	8.326.632,75
2012	7.680.695	10.165.998	7.033.199	9.226.620,29
2013	8.508.131	11.394.038	7.790.881	10.134.543,34
2014 *	9.332.963	12.471.532	8.546.179	10.982.536,43

Sumber: BPS Kab. Sintang dan BPS Kalbar, Tahun 2017.

Pendapatan perkapita pada tahun 2010 sebesar Rp 5,77 juta dan meningkat menjadi Rp 8,55 juta pada tahun 2014. Jika dibandingkan dengan capaian pendapatan perkapita Kalimantan Barat pada tahun yang sama, tampak bahwa tingkat kemakmuran ekonomi masyarakat Kabupaten Sintang masih di bawah rata-rata Kalimantan Barat.

Berdasarkan perkembangan PDRB harga konstan tahun 2015, laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sintang pada tahun 2011 sebesar 4,61%, dan meningkat menjadi 5,02% pada tahun 2011. Peningkatan pertumbuhan periode 2010-2011 dikarenakan tingginya pertumbuhan sektor industri pengolahan (tahun 2010 = 8,62%; tahun 2011 = 6,25%); bangunan (tahun 2010=6,42%; tahun 2011=7,07%); dan perdagangan, hotel dan restoran (tahun 2010=5,81%; tahun 2011=5,53%).

Peningkatan pertumbuhan ekonomi berlanjut sampai tahun 2012, dengan capaian sebesar 5,16%. Tahun 2012, pertumbuhan ekonomi mengalami pelambatan menjadi 4,70%, dikarenakan melemahnya pertumbuhan sektor industri pengolahan (3,96%); bangunan (6,05%); dan perdagangan, hotel dan restoran (tahun 5,30%) kemudian pada

tahun 2014 mengalami peningkatan kembali menjadi 5,38% yang didorong oleh pertumbuhan yang cukup tinggi pada sektor pengangkutan dan komunikasi (7,01%) dan sektor jasa-jasa (6,65%). Peningkatan PDRB Kabupaten Sintang menjadikan kinerja makroekonomi cukup baik. Laju pertumbuhan ekonomi periode 2010-2014 rata-rata sebesar 4,97%, sedikit lebih rendah dari Kalbar yang tumbuh rata-rata sebesar 5,23%. Relatif tingginya capaian pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sintang tidak terlepas dari pertumbuhan masing-masing sektor. Pada tahun 2014, seluruh sektor ekonomi mengalami pertumbuhan positif. Dari sembilan sektor di sisi penawaran, pertumbuhan tertinggi dihasilkan sektor pengangkutan/komunikasi (7,01%).

Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sintang Tahun 2010 - 2014 Menurut inflasi
Inflasi tahunan (y-o-y) Kabupaten Sintang pada akhir tahun 2014 sebesar 6,47%, atau turun dibandingkan inflasi tahun 2013 yang mencapai 8,05%. Tekanan harga secara umum melemah selama triwulan IV-2014, yang disebabkan oleh menurunnya permintaan bahan makanan, makanan jadi, dan sandang seiring berlalunya Ramadhan dan Idul Fitri. Tekanan harga yang secara umum melemah selama tahun 2014 diperkirakan juga terjadi pada tahun 2010. Namun pada tahun 2011 diprediksikan perbaikan daya beli masyarakat juga akan memberi tekanan yang lebih tinggi terhadap kelompok bahan makanan jadi dan minuman. Faktor eksternal yang patut diwaspadai dan berpotensi menimbulkan gejolak harga adalah kenaikan tarif dasar listrik yang berpotensi menciptakan kenaikan inflasi cukup tinggi, termasuk pula kemungkinan penyesuaian harga BBM.

Industri dengan kategori sedang/menengah di Kabupaten Sintang sampai tahun

2014 sebanyak 185 unit usaha atau meningkat 19 unit dibandingkan tahun 2013, dengan tenaga kerja yang terserap sebanyak 610 orang. Sementara untuk industri kecil sebanyak 1.757 unit usaha, menyerap tenaga kerja sebanyak 1.849 orang. Kegiatan industri kecil yang menunjukkan potensi dan perkembangan usaha mendapat pembinaan dan bimbingan teknis dari dinas terkait melalui berbagai program dan kegiatan yang relevan.

Selanjutnya, perkembangan perekonomian Kabupaten Sintang secara kuantitas juga dikarenakan meningkatnya aktivitas perdagangan menengah/besar dan eceran. Keberadaan sektor perdagangan (termasuk hotel dan restoran) dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan kontribusi dalam PDRB.

Selama ini, peningkatan kegiatan perdagangan daerah dilaksanakan melalui promosi hasil produksi industri kerajinan, pembinaan terhadap pedagang eceran maupun pedagang kaki lima, peningkatan dan pengawasan distribusi barang, serta peningkatan aktivitas bongkar muat barang. Pada tahun 2014, aktivitas bongkar muat berbagai bahan kebutuhan pokok, bahan makanan, dan barang kelontong mencapai 2.778 Ton (bongkar) dan 1.305 Ton (muat), meningkat tajam dibandingkan tahun 2011 yang jumlahnya mencapai 859 Ton (bongkar) dan 1.063 Ton (muat). Trend peningkatan kegiatan perdagangan di Kabupaten Sintang diikuti dengan meningkatnya pengurusan tanda daftar perusahaan (TDP) dan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Pada tahun 2014 pengurusan TDP sebanyak 590 unit (tahun 2012=470 TDP), dan SIUP sebanyak 577 unit (tahun 2012=289 SIUP).

Dinamika perekonomian Kabupaten Sintang juga tidak terlepas dari aktivitas usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan koperasi sebagai kekuatan riil ekonomi kerakyatan. Meskipun kontribusinya terhadap PDRB relative tidak begitu besar, perannya semakin meningkat manakala kegiatan UMKM di sektor informal dilibatkan. Sesuai dengan lingkup usahanya, saat ini tercatat UMKM formal sebanyak 1.820 unit usaha, dan menyerap sekitar 2.293 tenaga kerja. Sementara itu, jumlah KUD pada tahun 2014 sebanyak 55 unit (tahun 2012=52 unit) dengan anggota sebanyak 12.478 orang (2007=10.190 orang), dan volume usaha sebesar Rp 2.245,04 Milyar (tahun 2007 = 1.765,55 Milyar). Sedangkan koperasi Non KUD berjumlah 216 unit (tahun 2012 = 183 unit) dengan anggota sebanyak 52.622 orang (2007=32.382 orang), dan volume usaha sebesar Rp 156,18 Milyar (tahun 2007=30,13 Milyar). Koperasi yang ada, baik KUD maupun non KUD tersebar cukup merata di 14 kecamatan di Kabupaten Sintang.

Pada tahun 2013, seluruh sektor ekonomi mengalami pertumbuhan positif. Ada beberapa factor perekonomian Kabupaten Sintang pada tahun 2013 berjalan ditempat diantaranya adalah faktor ketidakstabilan harga barang Industri Hilir dan Industri Hulu sehingga berpengaruh kepada pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sintang Karen dunia usaha lebih cenderung menunggu kestabilan harga. Dari Sembilan sektor di sisi penawaran, pertumbuhan tertinggi dihasilkan sektor pengangkutan/komunikasi (7,01%). Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sintang Tahun 2009-2013* Menurut Sektor Kegiatan/Lapangan Usaha (%) dapat dilihat pada tabel Di bawah ini :

Tabel 4.1.6. Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sintang Tahun 2011-2015* Menurut Sektor Kegiatan/Lapangan Usaha (%)

No	SEKTOR	2009	2010	2011	2012	2013*	Rata ²
1	Pertanian	2.65	3.68	3.71	4.09	4.91	3.81
2	Pertamb. & Penggalian	3.72	3.20	4.07	3.73	3.86	3.72
3	Industri Pengolahan	8.62	6.25	6.51	3.96	4.86	6.04
4	Listrik, Gas & Air Minum	2.65	2.51	1.21	3.04	4.83	2.85
5	Bangunan	6.42	7.07	7.30	6.05	4.91	6.35
6	Perdag., Hotel & Restoran	5.81	5.53	6.18	5.30	5.99	5.76
7	Pengangk. & Komunikasi	4.21	4.88	5.97	6.57	7.01	5.73
8	Keu., Persewaan, Jasa Prsh	3.80	4.78	5.12	5.35	5.15	4.84
9	Jasa-Jasa	5.74	7.48	6.04	5.04	6.65	6.19
	<i>Pertumb. PDRB Kab. Sintang Kalimantan Barat</i>	<i>4.61</i>	<i>5.02</i>	<i>5.16</i>	<i>4.70</i>	<i>5.38</i>	<i>4.97</i>
		<i>4.69</i>	<i>5.23</i>	<i>6.03</i>	<i>5.42</i>	<i>4.76</i>	<i>5.23</i>

Sumber: *BPS Kabupaten Sintang, 2015** = angka sementara

Jumlah penduduk miskin di Kabupaten Sintang menunjukkan kecenderungan menurun. Tahun 2010 penduduk miskin tercatat sebesar 69.400 jiwa (19,09%) dengan garis kemiskinan Rp.135.390/kapita/bulan. Kemudian pada tahun 2011 jumlah penduduk miskin berkurang 100 jiwa menjadi 69.300 jiwa (19.80%) dengan garis kemiskinan 85/kapita/bulan Selanjutnya pada tahun 2012 penduduk miskin berkurang sangat banyak (3.100 jiwa) menjadi 66.200 jiwa (17,10%) dengan garis kemiskinan yang lebih tinggi (Rp.169.606/ kapita/bulan). Pada tahun 2013, jumlah penduduk miskin berkurang lebih banyak lagi (12.100 jiwa) menjadi 54.100 jiwa (13,61%) dengan garis kemiskinan yang lebih tinggi (Rp.182.626/bulan/kapita).

Keberhasilan mengurangi jumlah penduduk miskin disertai dengan peningkatan tingkat pendidikannya merupakan prestasi positif dari pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Sintang. Penduduk miskin sebagian besar (sekitar 92,96 persen) bekerja di sektor informal. Lapangan kerja yang digeluti adalah sektor pertanian (seperti petani, nelayan, buruh tani). Jam kerja mereka relatif panjang. Sebagian besar (77,29%) di antara mereka bekerja antara 35 – 42 jam per minggu. Penduduk miskin yang tidak bekerja sangat sedikit (0,56 persen). Bantuan pemerintah yang mereka peroleh selain BLT dan beras miskin (raskin) adalah pengobatan gratis. Selain memperoleh pengobatan gratis, anak usia balita yang dimiliki rumah tangga miskin diberi imunisasi BCG (87,67%), DPT (86,53%), Polio (88,83%), Campak (79,61%) dan Hepatitis B (84,91%).

Pada aspek ketenagakerjaan, dari 363.978 jiwa penduduk Kabupaten Sintang, 285.614 jiwa atau 78,47% di antaranya tergolong penduduk usia kerja (tenaga kerja). Hasil Sakernas 2014 mengungkapkan bahwa angkatan kerja yang bekerja 195.531 jiwa (96,86%) dan yang sedang mencari pekerjaan (disebut Pengangguran Terbuka) adalah 6.287 jiwa (3,12%). Angkatan kerja yang bekerja sebagian besar (72,94%) terserap di sector pertanian, selebihnya terserap di sector jasa (7,30%), konstruksi (5,14%), industri (0,45%) dan sector lainnya (14,16%). Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) baru mencapai 78,72%. TPAK Laki-laki (89,34%) lebih tinggi dari TPAK perempuan (67,71%). Dalam hal pengangguran terbuka, tingkat pengangguran laki-laki lebih sedikit (2,10%) dari tingkat pengangguran perempuan (71,72%). Angkatan

kerja yang bekerja, sebagian besar bekerja di sektor informal. Laki-laki yang terserap di sector informal 83,13% dan perempuan yang terserap di sektor informal 90,16%. Ini berarti peran pemerintah dalam menyediakan dan memperluas lapangan kerja formal masih rendah dan cenderung stagnan. Kualitas angkatan kerja yang bekerja dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan produktivitas kerja. Berdasarkan dua aspek ini dapat dinyatakan bahwa kualitas pekerja masih tergolong rendah. Sebagian besar (67,70%) pekerja berpendidikan SLTP ke bawah. Produktivitas pekerja dinilai dalam bentuk rupiah yaitu sebesar Rp.5,874 juta per tahun.

Pembangunan Pemuda dan Olah Raga adalah bagian penting dari berbagai upaya peningkatan kualitas generasi muda. Sampai dengan tahun 2015 penyelenggaraan pemerintah untuk urusan kepemudaan dan olah raga dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Sintang. Pembangunan bidang ini diarahkan pada upaya-upaya: Peningkatan peran pemuda dalam pembangunan daerah; Peningkatan sarana dan prasarana olah raga; serta Pembinaan kepengurusan organisasi olah raga di semua tingkatan pemerintahan. Pembangunan bidang kepemudaan secara khusus difokuskan dalam rangka meningkatkan peran serta pemuda dalam pembangunan sosial, politik, ekonomi, budaya dan agama; meningkatkan potensi pemuda dalam kewirausahaan, kepeloporan, dan kepemimpinan dalam pembangunan; dan melindungi segenap generasi muda dari bahaya penyalahgunaan NAPZA, minuman keras, penyebaran penyakit HIV/AIDS, dan penyakit menular seksual di kalangan pemuda. Pemerintah Kabupaten Sintang selama

periode tahun 2010-2014 telah dapat melaksanakan kegiatan Pelatihan dan pendidikan dasar kepemimpinan (Paskibra) dan Pembinaan organisasi kepemudaan.

Dalam rangka melaksanakan pembinaan di bidang olah raga Pemerintah Kabupaten Sintang selama periode tahun 2010-2014 melaksanakan penyelenggaraan kompetisi olahraga dengan output berupa terlaksananya kompetisi olah raga antar klub pelajar SD/SMP/SMA /SMK, POPDA, Porseni tingkat SD/SMP/SMA/SMK, dan olah raga usia dini. Selain itu juga diupayakan pembangunan sarana dan prasarana olah raga, dan berbagai kegiatan pendukungnya.

Sebagai masyarakat religius, keberagaman penduduk Kabupaten Sintang dan sarana peribadatnya tahun 2014 cukup memadai dengan komposisi rumah ibadah Islam 555 buah, Katolik 344 buah, Protestan 392 buah, Hindu 4 buah, Budha 3 buah. Pembangunan budaya merupakan bagian dari membangun citra bangsa baik yang telah ada pada masa lalu maupun di masa sekarang. Kondisi obyektif yang masih dihadapi dalam pembangunan bidang budaya pada umumnya adalah berkisar pada bergesernya budaya hidup dan tata laku masyarakat sebagai pengaruh dari serbuan budaya global, kurangnya partisipasi aktif masyarakat terhadap kegiatan yang berbau budaya, lemahnya potensi SDM yang kompeten dan berkualitas di bidang kebudayaan, kurangnya sarana dan prasarana kebudayaan dan pariwisata, serta masih terbatasnya dana untuk mendukung kegiatan yang ada. Sebagai wilayah yang memiliki alam luas dan sejarah yang panjang, Kabupaten Sintang memiliki potensi pariwisata yang

cukup kaya. Potensi yang terbesar adalah air terjun. Sekurang-kurangnya terdapat 19 air terjun di lima kecamatan (Sepauk, Kayan Hulu, Ambalau, Ketungau Tengah, dan Ketungau Hulu), dengan ketinggian antara 5 m sampai 200 m. Hingga tahun 2015, satuan kerja perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pariwisata adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Sintang.

Penyelenggaraan Pemerintah untuk Urusan Pariwisata diarahkan pada upaya mendata kekayaan seni dan budaya daerah yang telah ada dan bernilai untuk dijadikan suatu daya tarik daerah, seperti sanggar budaya yang dibina; Cagar Budaya/situs sejarah yang dipelihara; kegiatan pagelaran / festival / pameran seni dan budaya yang diselenggarakan/ diikuti setiap tahunnya.

Pembangunan sector pendidikan terbilang sukses terlihat dari peningkatan indikator-indikator pendidikan. Tingkat kelulusan di Kabupaten Sintang perkembangan selama lima tahun tampak pada tabel berikut :

Tabel 4.1.7. Angka Kelulusan Jenjang SD/MI/SMP/MTs/SMA/MA/SMK 2009 - 2014

JENJANG	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)
SD/MI	93,02	98,06	92,65	92,65	98,92	98,92
SMP/MTs	91,94	84,25	86,20	87,71	91,21	91,90
SMA/MA	94,79	80,75	96,62	96,62	90,70	94,45
SMK	98,65	96,50	78,75	78,75	96,37	96,50

Sumber: *BPS Kabupaten Sintang, 2015* * = angka sementara

Sedangkan rata-rata nilai UAN SD/MA, SMP/MTS, SMA/MA, dan SMK di Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 2.12 di bawah ini :

Rata-rata nilai UAN perkembangan selama lima tahun tampak pada tabel berikut :

Tabel 4.1.8. Rata-rata Nilai UAN 2009 - 2014

Jenjang	2008	2009	2010	2011	2012	2013
SD/MI	5,66	5,82	5,82	5,82	5,96	6,00
SMP/MTs	3,56	4,76	3,43	3,43	4,55	4,75
SMA/MA	5,68	4,48	4,48	4,48	5,05	5,55
SMK	4,15	4,92	6,91	6,91	6,89	6,90

Sumber: *BPS Kabupaten Sintang, 2015* * = angka sementara

Guru layak mengajar perkembangan selama lima tahun tampak pada tabel berikut :

Tabel 4.1.9. Guru Layak Mengajar 2009 - 2014

Jenjang	2009	2010	2011	2012	2013
SD/MI	33,90	47,08	47,08	47,08	48,11
SMP/MTs	53,90	56,04	56,04	56,04	57,01
SMA/MA	49,53	54,35	54,35	54,35	55,15
SMK	32,43	29,93	29,93	29,93	30,03

Sumber: *BPS Kabupaten Sintang, 2015* * = angka sementara

Anak putus sekolah perkembangannya selama lima tahun tampak pada tabel berikut :

Tabel 4.1.10. Angka Anak Putus Sekolah 2009 - 2014

Jenjang	2009	2010	2011	2012	2013
SD/MI	0,95	0,97	0,97	0,97	1,32
SMP/MTs	3,31	3,57	3,57	3,57	2,32
SMA/MA	1,17	1,19	1,19	1,19	0,64
SMK	1,81	1,91	1,91	1,51	1,43

Sumber: *BPS Kabupaten Sintang, 2015* * = angka sementara

Secara keseluruhan Kabupaten Sintang dapat dikelompokkan menjadi 5 (lima) Satuan

Wilayah Pengembangan (SWP), seperti disajikan diuraikan berikut ini.

(1) SWP I (Bagian Utara)

Berpusat di Kecamatan Ketungau Tengah. Wilayah pendukungnya adalah Ketungau Hulu dan Ketungau Hilir. Sektor potensial sebagai basis pengembangan wilayah diantaranya adalah pertambangan batubara, hutan lindung, hutan produksi, hutan produksi terbatas, dan perkebunan

(2) SWP II (Bagian Selatan)

Berpusat di Kecamatan Sepauk, dan hanya memiliki satu wilayah pendukung yaitu Tempunak. Potensi strategis pada sektor pertambangan batubara dan perkebunan.

(3) SWP III (Sintang Raya)

Berpusat di Kecamatan Sintang, sekaligus sebagai pusat pemerintahan, pusat orientasi permodalan perdagangan tingkat kabupaten, pusat pelayanan sosial ekonomi dan jasa tingkat kabupaten, pusat wilayah pengembangan parsial, pusat pengembangan obyek wisata, dan pusat permukiman. Sektor potensinya adalah perkebunan dan hutan wisata. Wilayah pendukungnya adalah Kecamatan Binjai, Kalam Permai, Dedai, dan Sei Tebelian.

(4) SWP IV (Bagian Tengah)

Berpusat di Kayan Hilir, dan hanya memiliki satu wilayah pendukung yaitu Kayan Hulu. SWP IV memiliki potensi ekonomi berbasis kehutanan, khususnya hutan produksi

(5) SWP V (Bagian Timur)

Berpusat di Serawai, dan hanya memiliki satu wilayah pendukung yaitu Ambalau. Pada hakekatnya wilayah ini relative lebih terorientasi atau memiliki hubungan fungsional dengan Kabupaten Melawi, khususnya dengan Nanga Pinoh. SWP V memiliki potensi

panjaga lingkungan karena sebagian besar wilayahnya adalah kawasan lindung berupa Taman nasional. Potensi perekonomiannya berbasis kehutanan, khususnya hutan produksi.

Dalam bidang pemerintahan, sebagai sebuah Kabupaten yang relatif cukup berkembang di wilayah bagian Timur Provinsi Kalimantan Barat, permasalahan- RPJMD Kabupaten Sintang Tahun 2011-2015 Halaman II-49 permasalahan yang dihadapi dalam bidang pemerintahan di antaranya adalah, bagaimana meningkatkan ketersediaan sumberdaya aparatur pemerintah daerah yang berkualitas, profesional dan memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Adapun jumlah Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Sintang sampai dengan tahun 2012 adalah sebanyak 6.139 orang.

4.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Fitness Tantheo Gym Sintang

Kepuasan konsumen dari aspek pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting di dalam dunia usaha karena kepuasan konsumen merupakan variabel daya tarik tersendiri untuk konsumen agar lebih lama dan selalu berulang-ulang dalam menggunakan produk maupun jasa yang telah dirasakan dan dinikmati sebelumnya. Dari aspek sektor jasa kepuasan konsumen salah satu tolak ukurnya cenderung pada dimensi pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen atau nasabah salah satu contohnya adalah usaha pada bidang olahraga Fitness.

Tingkat pelayanan perusahaan yang bergerak pada sektor usaha olahraga seperti Fitness subyek pelaksanaannya adalah manusia yang tentunya membutuhkan kenyamanan dalam melakukan aktifitas yang digeluti sehingga berdampak kepada kepuasan pada diri konsumen sekaligus dapat menguntungkan perusahaan sebagai pemilik usaha tersebut.

4.2.1. Kenyamanan Konsumen.

Kenyamanan konsumen merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam upaya meningkatkan keuntungan perusahaan pada sector jasa seperti olah raga fitnes karena dengan adanya kenyamanan baik dari pelayanan tempat, kebebasan waktu dan keamanan dalam latihan konsumen dapat berdampak pada kemampuan bertahannya konsumen untuk terus melakukan latihan fitness pada perusahaan dimaksud dan dapat berimplikasi pada penambahan konsumen baru pada tempat latihan fitness tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Fitness Tantheo Gym Sintang diperoleh suatu informasi bahwa untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen pihak perusahaan memberikan keleluasan kepada konsumen dalam memilih sistem pembayaran latihan fitness di Tantheo Gym Sintang disesuaikan dengan jenis waktu yang dipilih oleh konsumen itu sendiri. Konsumen yang latihan kontinyu selama sebulan penuh pembayarannya setiap bulan sedangkan konsumen yang hanya latihan sekali-sekali pembayarannya dilakukan sebelum latihan fitness dimulai. Dari segi waktu latihan, fitness Tantheo Gym Sintang menyediakan waktu pagi, siang, sore dan malam kepada Konsumen sehingga konsumen dapat bebas memilih waktu sesuai dengan keinginan konsumen.

Sebelum melakukan latihan konsumen mendapatkan penjelasan yang lengkap dari pihak perusahaan tentang jenis dan fungsi masing-masing latihan fitness yang konsumen inginkan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Untuk mempermudah komunikasi konsumen diberikan kebebasan berkonsultasi pada pihak perusahaan fitness Tantheo Gym Sintang yang berhubungan dengan kepentingan konsumen dalam latihan tersebut. Perusahaan selalu memberikan berbagai kemudahan pelayanan kepada konsumen dalam pelaksanaan kelancaran latihan fitness di Tantheo Gym Sintang sehingga konsumen merasa nyaman dan puas atas pelayanan perusahaan terutama ketersediaan tempat latihan yang representatif, peralatan latihan yang cukup memadai, pelatihnya selalu berada di tempat, keamanan dan ketertiban selalu terjaga selama melakukan latihan dan kemudahan dalam mendapatkan makanan dan minuman pada saat sedang dan sesudah melakukan latihan fitness. Untuk perlindungan konsumen khususnya asuransi pihak perusahaan fitness Tantheo Gym belum mempersiapkannya. Hal ini disebabkan pihak perusahaan belum menjalin hubungan kerjasama pada perusahaan asuransi yang ada di Kabupaten Sintang serta jumlah konsumen yang mengikuti latihan kuantitasnya masih belum memadai bila dihitung dari aspek biaya yang diterapkan kepada konsumen selama ini.

4.2.2. Biaya Latihan.

Kesesuaian antara biaya latihan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam menentukan

tingkat kepuasan konsumen. Biasanya konsumen selalu membandingkan rasio tingkat biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pimpinan (Pemilik) Fitness Tantheo Gym Sintang mengatakan bahwa biaya latihan di Fitness Tantheo Gym Sintang selama ini telah disesuaikan dengan tingkatan kemampuan ekonomi konsumen sintang yang heterogen serta jenis waktu latihan serta jenis olahraga fitness yang diminta oleh konsumen sehingga konsumen dapat dengan bebas memilih biaya yang sesuai dengan kemampuan konsumen. Sebelum konsumen melakukan latihan pada fitness Tantheo Gym Sintang, pada saat datang di tempat fitness, konsumen terlebih dahulu diberikan penjelasan secara rinci tentang jenis-jenis biaya latihan fitness yang telah disesuaikan dengan jenis latihan fitness yang diikuti dan waktu latihan yang telah dijadwalkan oleh perusahaan. Sehingga konsumen dapat memilih jenis latihan yang sesuai dengan kemampuan konsumen itu sendiri. Dengan demikian konsumen merasa nyaman dan puas karena konsumen ada alternatif pilihan biaya yang diinginkan sesuai dengan manfaat latihan yang konsumen pilih sendiri.

Karyawan bagian pengelola Fitness Tantheo Gym Sintang juga menjelaskan bahwa penetapan biaya latihan fitness di Thanteo Gym Sintang terdapat perbedaan dengan tempat-tempat latihan fitness lainnya di Kabupaten Sintang dikarenakan berbagai faktor diantaranya yaitu sewa tempat, biaya tenaga pelatih, jenis latihan fitness dan jenis alat olah raga yang digunakan oleh masing-masing perusahaan fitness relatif berbeda namun bagi konsumen yang terpenting pelayanan pihak perusahaan dapat memuaskan

konsumen. Selama ini adanya penambahan konsumen yang mengikuti latihan fitness pada Tantheo Gym Sintang dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen cukup memuaskan sehingga berdampak kepada perkembangan Fitness Tantheo Gym hingga saat ini di Kabupaten Sintang.

4.2.3. Program.

Penetapan program Jenis latihan fitness di Tantheo Gym bersifat dinamis disesuaikan kebutuhan konsumen serta perkembangan jenis latihan yang ada pada saat ini dalam arti memperbanyak jenis latihan fitness yang ditawarkan dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan serta biaya latihan yang kompetitif sehingga mampu bersaing dengan kompetitor lain di Kabupaten Sintang.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pengelola Bagian Latihan Fitness Tantheo Gym Sintang bahwa perusahaan tidak menetapkan program jenis latihan fitness tertentu untuk konsumen karena masing-masing konsumen biasanya mempunyai keinginan jenis latihan olahraga fitness tersendiri serta konsumen cenderung memilih jenis latihan fitness terbaru namun demikian pelatih fitness juga tetap menanyakan kepada konsumen sebelum latihan tentang jenis penyakit yang pernah diderita konsumen selama ini sebab kesesuaian jenis latihan fitness dengan pilihan konsumen juga penting dilakukan agar sesuai dengan manfaat yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri yakni meningkatkan kesegaran dan kesehatan. Apabila Konsumen memiliki jenis penyakit tertentu dan tidak sesuai dengan jenis latihan fitness yang dilakukannya sering

menghasilkan gangguan kesehatan pada diri konsumen setelah usai melaksanakan latihan. Oleh sebab itu perusahaan Fitness Tantheo Gym telah menyediakan berbagai jenis alat latihan fitness yang disesuaikan dengan minat dan jenis kesehatan konsumen yang berlatih pada Fitness Tantheo Gym Sintang.

Hasil wawancara penulis pada Bagian pengelola Fitness Tantheo Gym Sintang diperoleh suatu tambahan informasi bahwa selama konsumen melakukan pelatihan tidak selamanya didampingi instruktur tergantung kepada jenis latihan yang sedang dilakukan oleh konsumen. Karena ada jenis latihan fitness yang tidak harus selalu didampingi instruktur setiap saat terkecuali konsumen baru yang belum terbiasa dengan jenis latihan fitness tersebut sehingga perlu mendapatkan bimbingan yang intensip dari instruktur, kalau konsumen yang sudah berlangganan lama dan sudah memahami jenis latihan fitness yang diikutinya biasanya instruktur hanya membimbing pada saat-saat tertentu saja karena instruktur cenderung lebih fokus membimbing konsumen pemula. Selama masa latihan konsumen tidak selamanya dapat berkomunikasi pada instruktur disebabkan jumlah instruktur di perusahaan Fitness Tantheo Gym masih terbatas dikarenakan perusahaan saat ini kesulitan mendapatkan instruktur yang menguasai jenis fitness tertentu terutama jenis olahraga fitness yang terbaru dan kuantitas konsumen yang selalu bertambah.

Adapun hubungan perusahaan dengan konsumen selama ini tetap terjalin dengan baik karena perusahaan Fitness Tantheo Gyn Sintang berupaya menjaga hubungan yang harmonis dengan semua konsumennya baik sedang latihan maupun saat ketemu di luar

(tidak pada saat latihan) termasuk kepada konsumen yang sudah tidak ikut lagi latihan pada fitness Tantheo Gym Sintang. Bagi perusahaan Fitness Tantheo Gym Sintang Pelayanan yang terbaik kepada konsumen dan hubungan baik pada semua orang adalah kewajiban sehingga suatu saat akan berdampak positif terhadap image perusahaan. Dalam melakukan pelayanan kepada konsumen perusahaan Fintess Tantheo Gym Sintang mengalami hambatan terbatasnya jumlah instruktur yang memahami dan dapat jadi instruktur jenis latihan fitness terbaru jadi perusahaan mesti mengambil instruktur dari luar kabupaten Sintang.

4.2.4. Fasilitas Latihan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Karyawan Bagian pengelola Fitness Tantheo Gym Sintang penyediaan fasilitas latihan fitness tidak disediakan sepenuhnya sesuai dengan semua jenis olah raga fitness. Hal ini disebabkan oleh beberapa factor yaitu selain dari ruangan yang tersedia belum memadai untuk menampung semua jenis peralatan fitness yang ada juga pihak perusahaan hanya mengutamakan jenis peralatan latihan fitness yang banyak diminati oleh konsumen Sintang dan peralatan jenis latihan olah raga fitness terbaru yang berkualitas import dari

luar sehingga lebih efisien dari aspek biaya dan lebih produktif serta menguntungkan. Dari aspek peralatan fitness pada Tantheo Gym Sintang yang digunakan oleh konsumen hingga saat ini belum pernah mendapatkan klaim ketidakpuasan dari konsumen karena perusahaan selalu mengutamakan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap beberapa orang konsumen Fitness Tantheo Gym Sintang bahwa dalam Latihan di fitness Tantheo Gym konsumen menyediakan instrument pendukung sendiri selama latihan seperti pakaian latihan serta makanan ringan dan minuman karena di perusahaan belum menyediakannya. Sedangkan tempat latihan belum mendapatkan penataan sesuai dengan interior sebagaimana mestinya berhubung rumah tempat latihan yang di tempati perusahaan masih belum memungkinkan untuk penataan interior sesuai dengan tempat fitness yang seharusnya, Namun ruangnya selalu tetap terjaga kebersihannya.

Sedangkan fasilitas lainnya seperti ruang tunggu konsumen sebelum latihan telah tersedia namun masih terbatas belum mampu menampung kuantitas konsumen apabila hari-hari tertentu terutama pada hari libur seperti sabtu - Minggu dan hari libur lainnya karna konsumen pada hari libur banyak menggunakan waktu libur untuk berolahraga, hari lain terbatas hanya pada sore hari. Tempat latihan Fitness Tantheo Gym Sintang belum refesentatif karena terletak di dalam gang Damai Jl. MT. Haryono Sintang sehingga konsumen merasa kesulitan dalam memarkirkan kendaraannya namun demikian Fitness Tantheo Gym Sintang mudah dicarikan alamatnya karena tidak jauh dari jalan utama memiliki ciri khas plank nama di tepi jalan terlihat jelas oleh konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Fitness Tantheo Gym Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang maka peneliti dapat membuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Perusahaan memberikan keleluasan kepada konsumen dalam memilih sistem pembayaran latihan fitness di Tantheo Gym Sintang disesuaikan dengan jenis waktu yang dipilih oleh konsumen itu sendiri. Konsumen yang latihan kontinyu selama sebulan penuh pembayarannya setiap bulan sedangkan konsumen yang hanya latihan sekali-sekali pembayarannya dilakukan sebelum latihan fitness dimulai.
2. Dalam hal biaya latihan di Fitness Tantheo Gym Sintang selama ini disesuaikan dengan tingkatan kemampuan ekonomi konsumen sintang yang heterogen dari aspek tingkatan pendapatan serta jenis waktu latihan serta jenis olahraga fitness yang diminta oleh konsumen sehingga konsumen dapat dengan bebas memilih biaya yang sesuai dengan kemampuan konsumen.
3. Perusahaan tidak menetapkan program jenis latihan fitness tertentu untuk konsumen karena masing-masing konsumen biasanya mempunyai keinginan jenis latihan olahraga fitness tersendiri serta konsumen cenderung memilih jenis latihan fitness terbaru.

4. Perusahaan tidak dapat menyediakan fasilitas fitness sepenuhnya mengingat kemampuan modal usaha perusahaan Tantheo Gym masih terbatas untuk memenuhi semua jenis fasilitas olah raga fitness saat ini. Selain itu juga disebabkan oleh beberapa faktor yaitu ruangan yang tersedia belum memadai untuk menampung semua jenis peralatan fitness yang ada. Sehingga pihak perusahaan hanya mengutamakan jenis peralatan latihan fitness yang banyak diminati oleh konsumen

5.2. Saran.

Berangkat dari kesimpulan - kesimpulan yang diungkapkan diatas, Penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebaiknya selain dari bayaran bulanan secara penuh perusahaan juga menyediakan pembayaran dengan sistem cicilan beberapa kali untuk yang ngambil latihan bulanan sehingga konsumen tidak merasa berat dalam pembayarannya dan perusahaan juga bisa menambah pelanggan yang lebih banyak dengan kemudahan pembayaran tersebut.
2. Biaya latihan fitness sebaiknya selain yang bersifat bulanan dan harian juga disediakan biaya yang dihitung berdasarkan perjam latihan sehingga konsumen yang ekonomi lemah juga dapat mengikuti olah raga fitness pada Tanthio Gym Sintang dan juga dapat menambah income perusahaan itu sendiri dengan banyaknya konsumen.
3. Perusahaan Tantheo Gym Sintang sebaiknya dapat menyediakan program latihan yang lebih fleksibel sehingga konsumen dapat memilih jenis latihan yang sesuai dengan keinginannya dengan menambah fasilitas yang lebih memadai dimasa akan datang.

4. Agar mampu bersaing dengan tempat fitness lainnya maka Fitnes Tantheo Gym Sintang menambah modal untuk pengadaan failitas fitness yang lebih refresentatif baik dari aspek tempat dan ruangan fitness maupun alat-alat fitness yang mampu mengikuti perkembangan jaman yang dilihat dari berbagai jenis penyakit yang membutuhkan olah raga fitness dalam upaya penyembuhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Carter, William K. and Milton F. Usry, 2002, "*Cost Accounting*", Buku 1, Edisi 13, Alih Bahasa : Krista, Salemba Empat, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996. "*Manajemen Jasa*", Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997. "*Manajemen Jasa*", Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Glassner B. (1989). "*Fitness and The Post Modern self*" *Journal of Health and Social Behavior*, 30: 180 – 191
- Hersey, P. Blanchard, K.H. & Johnson, D.E. 2001. "*Management of organizational behavior Leading human resources*", 8th edn, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Prentice Hall, Indeks.
- Kholmi, Masyah dan Yuningsih, 2004. "*Akuntansi Biaya*", Cetakan Keempat, UMM Press, Malang.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Prentice Hall, Indeks.
- Mulyadi, 1999. "*Akuntansi Biaya*", Edisi kelima. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Mas'ud Machfoedz, "*Akuntansi Manajemen 1*", Edisi 2, BPFE, Yogyakarta 1991
- Moleoung, J. Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*. Bandung Alfabeta
- Sutopo, H, B. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif : Dasar Teori dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta : Jakarta 2006

Tjiptono, Fandy.1996. *Manajemen Jasa*. Edisi Dua. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa* (Edisi kedua). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Malang. Bayu Media Publishing

Wilton. (1988), "*Model of Consumer satisfaction Formation: An Extension*", *Journal Of Marketing Research*, Vol XXV, pp 204-212.