

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga The Villas Kelapa Gading Square, Jakarta Utara

Try Agustina

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74214&lokasi=lokal>

Abstrak

The Villas Kelapa Gading Square ialah hunian perumahan di atas Mall of Indonesia dengan konsep One Stop Living yang memudahkan penghuni dalam segala aspek di dalam satu lingkungan, seperti berbelanja, sekolah, rumah sakit, akses jalan strategis, berolahraga dan fasilitas pendukung lainnya. Salah satu fasilitas olahraga seperti Fitness center, kolam renang, lapangan basket dan tenis di dalam club house area. Rumusan masalah penelitian ini, adalah ?Bagaimana Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga di The Villas Kelapa Gading Square, Jakarta Utara ?? Paradigma penelitian adalah positivisme dengan teori yang digunakan dalam penelitian adalah Teori Pelayanan Prima dengan konsep Sepuluh Faktor Penentu Kualitas Layanan Jasa menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985: 41-50).

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Populasi penelitian adalah penghuni perumahan The Villas, pengguna fasilitas olahraga di The Villas. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas serta menganalisis data menggunakan statistik deskriptif.

Hasil penelitian didapat dari skor distribusi frekuensi pada Fitness center di kategori tinggi kisaran 70,58-91,72 dengan skor item 3838 dan hasil jawaban netral cenderung buruk. Artinya petugas pelayanan harus melakukan perbaikan dalam pelayanan oleh petugas pelayanan fasilitas. Sementara distribusi frekuensi club house pada kategori tinggi yaitu 66,46-76,23 dengan skor item 4034 dan hasil jawaban terbanyak baik cenderung netral yang artinya pelayanan di club house sudah baik.