

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Studi Literatur Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Fisik Air Kolam Renang.**

##### **1. Kepuasan**

###### **a. Pengertian**

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Lovelock, Wirtz, 2011).

###### **b. Metode pengukuran kepuasan**

Pemantauan dan pengukuran kepuasan ini sudah sangat penting bagi sebuah perusahaan. Menurut Kotler, et al., (1996) ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

###### **1) Sistem keluhan dan saran**

Keluhan dan saran yang dapat disampaikan secara langsung oleh pelanggan akan sangat berharga bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang telah diberikan.

###### **2) Survei kepuasan pelanggan**

Dalam melakukan survei ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memperoleh jawaban yang benar-benar akurat dan bermanfaat untuk mengetahui kepuasan pelanggan.

### 3) *Ghost shopping*

Bertugas untuk menjadi atau bersikap sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing perusahaan. Kemudian mereka memberikan laporan mengenai kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka membeli dan mengonsumsi produk tersebut.

### 4) *Lost customer analysis*

Metode ini perusahaan seharusnya menelepon para pelanggan yang telah berhenti menjadi pembeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau berhenti agar dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya. Dengan begitu perusahaan dapat mencari solusi yang tepat agar pelanggan kembali membeli produk perusahaan tersebut.

## **2. Kualitas Fisik Air**

Parameter-parameter yang digunakan untuk menentukan kualitas fisik air secara umum meliputi kekeruhan, kejernihan dan bau.

### a. Kekeruhan Air

Kekeruhan air yang dimaksud adalah ketidakjernihan atau kekaburan air sampel yang diakibatkan oleh benda-benda halus yang

tersuspensikan, adanya jasad-jasad renik dan warna air. Pengukuran tingkat kekeruhan air dalam variabel kondisi fisik dilakukan menggunakan *turbidimeter*.

b. Kejernihan

Kejernihan air yang dimaksud adalah terlihatnya benda atau piringan hitam (alat kejernihan air kolam renang) sampai terlihat didasar air kolam renang.

c. Bau Air

Bau merupakan salah satu parameter fisik air yang cukup mudah untuk untuk diamati. Alat penguji bau yang paling pokok adalah dengan menggunakan indera penciuman/hidung.

### **3. Kolam Renang**

a. Pengertian Kolam Renang

Kolam renang adalah suatu konstruksi buatan yang dirancang untuk diisi air dan digunakan untuk berenang, menyelam, atau aktivitas air lainnya. Kolam renang termasuk dalam kategori tempat umum. Kolam renang umum biasanya adalah bagian dari pusat kebugaran jasmani atau taman rekreasi, dengan fasilitas-fasilitas lainnya. Kolam renang menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, *Solus Per Aqua*, dan Pemandian umum adalah tempat

fasilitas umum dengan menggunakan air yang telah diolah digunakan untuk tempat rekreasi, relaksasi atau olahraga, dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya. Berdasarkan peraturan tersebut pemerintah berupaya untuk meningkatkan standar baku mutu kualitas kesehatan masyarakat terjamin.

b. Klasifikasi Kolam Renang

Klasifikasi kolam renang di bagi menjadi 3 yaitu :

1) Berdasarkan karakteristik kolam renang terbagi dua, yaitu :

- a) Kolam Renang Alami (*Natural Bathing Place*)
- b) Kolam Renang Buatan (*Artificial Swimming Pool*)

2) Berdasarkan sifat pemakaiannya

- a) *Private Pool* (Kolam renang pribadi)
- b) *Public Pool* (Kolam renang untuk umum)
- c) *Competition Pool* (Kolam renang untuk kompetisi)
- d) *Exercise Pool* (Kolam renang untuk latihan)
- e) *Hot Tub* (Kolam SPA)
- f) *Natural Pools/swimming ponds* (Kolam alam)
- g) *Ocean Pools* (Kolam berbatas tembok dengan laut)

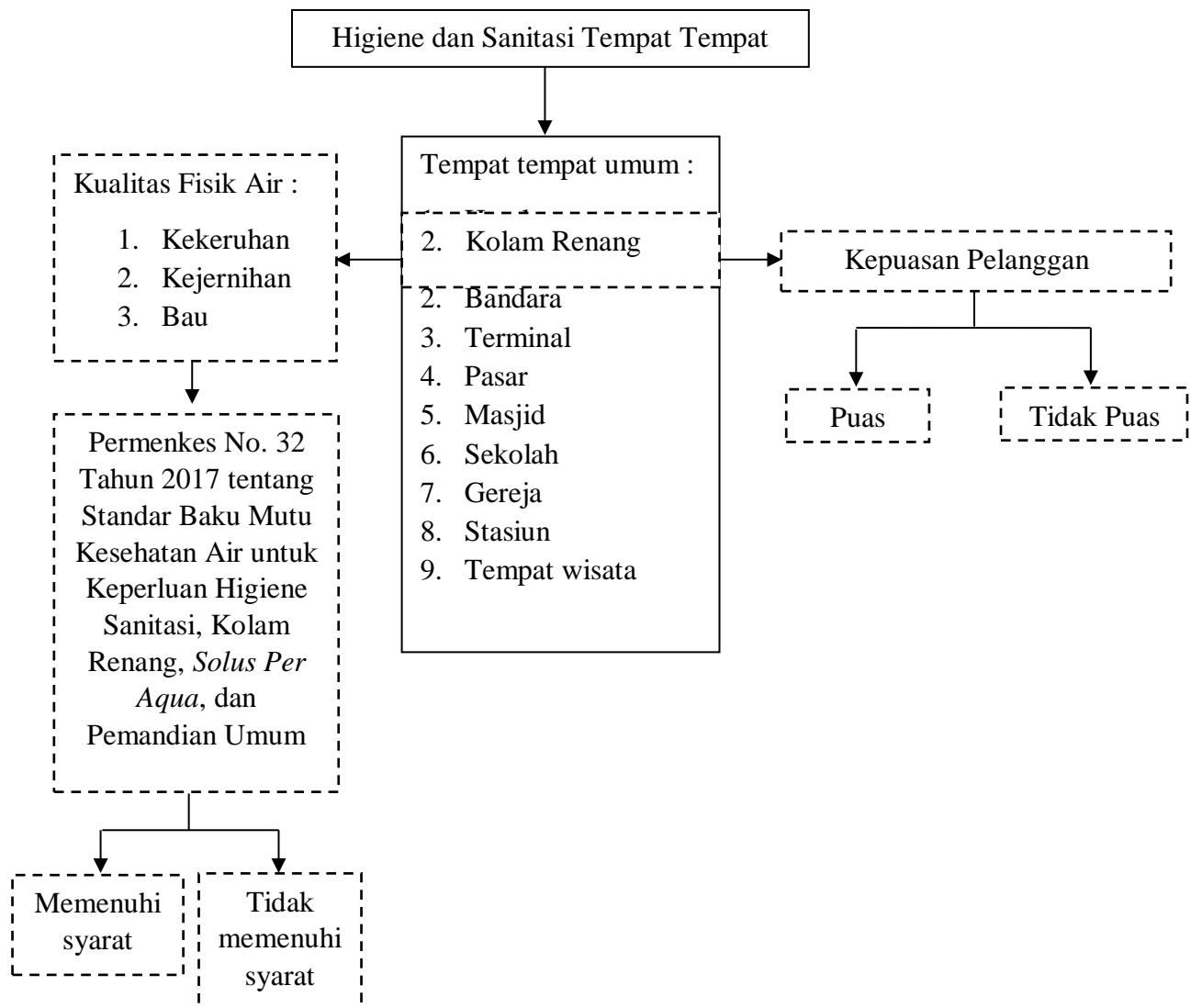
3) Berdasarkan cara pengisian air dan pengurasan kolam

- a) *Fill Draw Pools* (Kolam tampak kotor baru dikuras)
- b) *Flow Trough Pools* (Kolam air mengalir)
- c) *Recirculating Pools* (Kolam renang resikulasi)

c. Persyaratan Kolam Renang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, dan Pemandian Umum. Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk media air Kolam Renang meliputi parameter fisik, biologi, dan kimia.

## B. Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 1. Kerangka Konsep

Keterangan :



: Diteliti



: Tidak diteliti