

ANALISIS TANGIBLE TINGKAT KEPUASAN PESERTA RETRET MEDITASI DI YAYASAN BODHINANDA PEKANBARU

Muchtar

longlifewinner@gmail.com

Ruby Santamoko

Rbysantamoko@gmail.com

Abstrak

Evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari pelayanan yang diberikan yayasan terutama kepada para peserta retreat meditasi sebagai pengguna jasa pelayanan. Aspek-aspek tersebut misalnya pada kenyamanan tempat atau ruang meditasi, makanan yang sesuai, tempat tinggal yang sesuai, perawatan medis, dan guru yang memenuhi syarat dalam memberikan bimbingan. Penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan para peserta retreat dalam mengikuti kegiatan retreat meditasi yang diselenggarakan oleh Yayasan Bodhinanda Pekanbaru yang ditinjau berdasarkan aspek keberwujudan (*tangibles*). Pengambilan data dilakukan dengan metode skala sikap. Data skala sikap kemudian dianalisis menggunakan perhitungan sebaran skor kemudian dipersentasikan sesuai kriteria yang dijelaskan dengan tabel. Aspek dimensi keberwujudan ini meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dan aspek kepuasan meliputi, kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional. 1. Kepuasan para peserta meditasi berdasarkan aspek tangible secara umum memiliki nilai sebesar 77% dengan kategori puas, akumulasi skor tertinggi diperoleh pada indikator perlengkapan yakni sebesar 84%, adapun skor terendah dicapai pada indikator panitia yakni sebesar 62%. Ini berarti para peserta sangat puas atas perlengkapan perlengkapan yang disediakan oleh penyelenggara retreat meditasi berupa alas duduk dan perlengkapan ruang makan tersedia, bersih dan cukup. Sedangkan untuk kepantiaan yakni: seragam dan tanda pengenal panitia dinilai hanya cukup puas..

Kata Kunci : *Tangible*, Kepuasan, Retreat Meditasi

PENDAHULUAN

Sebagai penyelenggara kegiatan keagamaan terutama retreat meditasi, yayasan telah menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan retreat meditasi seperti mengundang para Guru Meditasi (Bhikkhu) yang berkompeten sebagai nara sumber dan pembimbing selama retreat meditasi berlangsung, memfasilitasi ruangan tempat meditasi, tempat tinggal para peserta retreat (meditator), makanan, obat-obatan, dan lain sebagainya.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan maka diperlukan adanya penelitian terhadap kepuasan kualitas pelayanan tersebut. Adapun pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler didasarkan pada determinan kualitas dirincikan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*) berupa penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

2. Daya Tanggap (Responsiveness) berupa kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Kepercayaan atau kehandalan (Reliability) berupa kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Empati (Empathy) berupa syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pengguna jasa.
5. Keyakinan (Assurance) berupa pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada para peserta.

Evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari pelayanan yang diberikan yayasan terutama kepada para peserta retreat meditasi sebagai pengguna jasa pelayanan. Aspek-aspek tersebut misalnya pada kenyamanan tempat atau ruang meditasi, makanan yang sesuai, tempat tinggal yang sesuai, perawatan medis, dan guru yang memenuhi syarat dalam memberikan bimbingan. Dari aspek aspek ini akan ditentukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dalam kegiatan retreat meditasi yang diselenggarakan oleh yayasan.

Dalam Majjhima Nikaya 118: Anapanassati sutta II 16-17 Buddha bersabda; “Dan bagaimanakah, para bhikkhu, perhatian pada pernafasan dikembangkan dan dilatih, sehingga berbuah besar dan bermanfaat besar? Di sini seorang bhikkhu, pergi ke hutan, atau ke bawah pohon atau ke gubuk kosong, duduk bersila, menegakkan tubuhnya, dan menegakkan perhatian di depannya, dengan penuh perhatian ia menarik nafas, penuh perhatian ia menghembus nafas.....” Buddha berkata bahwa bhikkhu pergi ke hutan, atau ke bawah pohon, atau ke gubuk kosong, ini merujuk bahwa tempat yang cocok untuk berlatih meditasi anapanassati yaitu tempat yang hening.

Lebih lanjut lagi, sebagaimana yang disarankan didalam intisari jalan kesucian (visuddhi magga) bahwa; seorang bhikkhu, yogi (meditator) seyogyanya menghindari Vihara yang tidak cocok untuk mengembangkan konsentrasi dan tinggal disebuah vihara yang cocok. Mehm Tin Mon (2012: 92) Seorang umat awam-yogi (meditator) seyogianya juga memilih sebuah tempat terpencil dan sunyi yang tidak diganggu orang dengan alasan apapun; tempat yang mudah memperoleh makanan derma, tempat tinggal, dan perawatan medis; tempat yang cocok untuk mengembangkan konsentrasi di bawah bimbingan dari seorang guru yang memenuhi syarat, yang merupakan seorang sahabat yang baik, dan juga pemberi objek meditasi. Mehm Tin Mon (2012: 92)

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa faktor tempat meditasi merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan karena mempengaruhi kenyamanan seseorang dalam melatih konsentrasi pada meditasinya, apalagi bagi seorang pemula yang baru belajar melatih meditasinya, tentunya aspek tempat meditasi sangatlah berpengaruh. Yayasan Bodhinanda Pekanbaru dalam pelaksanaan kegiatan retreat meditasinya diselenggarakan di tempat yang

berupa bangunan ruko yang dilengkapi didalamnya; ruang baktisala, ruang makan, kuti, tempat tinggal peserta, dan toilet.

METODE PENELITIAN

Penelitian kepuasan para peserta retreat ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2017: 8). Metode penelitian deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan (Surahman, 2016: 02). Metode deskriptif dalam pelaksanaannya dilakukan melalui: teknik survey, studi kasus (bedakan dengan suatu kasus), studi komparatif, studi tentang waktu dan gerak, analisis tingkah laku, dan analisis dokumenter (Suryana, 2010: 20). Adapun skala Likert yang digunakan sebagai alat ukur skala sikap dibagi kedalam 5 (lima) kategori sebagai berikut:

Tabel. 1
Nilai Skala Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan

Kategori	Nilai Jawaban
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Cukup Puas (CP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

Instrumen penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan uji skala, kuesioner menurut Sugiyono (2017: 142) adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, Sugiyono (2017: 93). Kisi-kisi kuesioner untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, yang disajikan sebagai berikut:

Tabel. 2
**Kisi-kisi Instrumen Skala Indikator *Tangible* Peserta Retreat Meditasi
Yayasan Bodhinanda Pekanbaru**

Dimensi (Variabel X)	Indikator	Deskriptor	No Item	Total item	Variabel (Y)
Keberwujudan (tangibles)	Fasilitas fisik	Tempat/Bangunan sesuai untuk kegiatan meditasi (nyaman, sunyi)	1	1	Kepuasan peserta retreat
		Bangunan memiliki ruang yang cukup, kamar, toilet, ruang makan	2	1	

		Kebersihan tempat terjaga (bebas sampah dan serangga yang mengganggu)	3	1
		Lokasi Kegiatan retreat mudah untuk di jangkau	4	1
		Suhu Ruangan teratur dengan baik/ sesuai	5	1
	Perlengkapan	Alas duduk meditasi tersedia, cukup, dan keadaan baik	6	1
		Perlengkapan ruang makan, tersedia, bersih dan cukup	7	1
	Panitia	Panitia memakai seragam dan tanda pengenal	8	1
	Sarana komunikasi	Sound System tersedia dan berfungsi dengan baik	9	1

Tabel 3.
Kisi-kisi Instrumen Skala Kepuasan Peserta Retreat Meditasi
Yayasan Bodhinanda Pekanbaru

Dimensi Variabel Y	Indikator	Deskriptor	No. Item	Total Item
Kepuasan para peserta retreat	Kualitas Produk	Peserta retreat merasa puas atas kualitas keberwujudan yang tersedia	1	1
	Kualitas Pelayanan	Peserta retreat merasa puas atas pelayanan kegiatan retreat	2	1
	Emosional	Peserta retreat merasa puas dan senang mengikuti kegiatan retreat	3	1

Pengukuran menggunakan Skala likert dimana peneliti mengumpulkan item item yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti, kemudian item-item itu dicoba kepada sekelompok responden yang representatif dari populasi yang akan diteliti, responden tersebut diminta untuk mengecek setiap item, dan memberikan jawabannya, setelah itu di total skor masing masing item dari responden kemudian respon dianalisis untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total.. Nilai rata-rata dari masing masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, rumus kelas intervalnya dapat dihitung dengan rumusan sebagai berikut :

Rumus Interval (I) = 100 / Jumlah Skor Likert

Maka, hasil I = 100 / 5 = 20

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

1. Angka 0% - 20% = Sangat Tidak Puas (STP)
2. Angka 21% - 40% = Tidak Puas (TP)
3. Angka 41% - 60% = Cukup Puas (CP)
4. Angka 61% - 80% = Puas (P)

5. Angka 81% - 100% = Sangat Puas (SP)

Penggunaan analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan peserta dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana seperti sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Peserta Retret terhadap pelayanan jasa

X : Variabel bebas (dimensi *Tangible*)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

e : Error term

Uji t digunakan mengetahui apakah variabel *tangibles* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan para peserta retreat. Dari perhitungan dengan menggunakan uji t maka akan didapat nilai t_{hitung} masing- masing variabel bebas untuk dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dimana ketentuan pengujiannya adalah sebagai berikut :

Ho Variabel *Tangible* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta retreat.

Ha Variabel *Tangible* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta retreat.

Dengan Kriteria pengujian sebagai berikut:

Ho diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

HASIL PENELITIAN

Data pada penelitian ini diperoleh melalui pernyataan berskala Likert sehingga data yang diperoleh berupa angka. Data analisis menggunakan teknik analisis deskriptif melalui perhitungan skor total. Langkah selanjutnya adalah dengan membandingkan skor per butir dengan skor total. Hasil perbandingan skor per butir dan kategori selanjutnya dikonversikan menjadi persentase. Hasil persentase selanjutnya diinterpretasikan dengan kriteria skor kepuasan pelayanan. Pengukuran kepuasan berdasarkan aspek *tangible* dilakukan terhadap peserta meditasi. Butir pertanyaan yang digunakan ada aspek *tangible* dengan indikator; fasilitas fisik, perlengkapan, panitia, dan sarana komunikasi terinci menjadi sebanyak 9 butir dengan skala skor 1 – 5. Sedangkan untuk faktor kepuasan terdiri dari faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan Emosional.

1. Indikator *Tangible*

a. Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik merupakan segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibedakan, yang mempunyai peranan dalam memudahkan dan melancarkan suatu usaha atau kegiatan. Dalam hal kegiatan retreat meditasi maka fasilitas fisik tersebut berupa tempat atau bangunan, ruangan, kondisi suhu ruangan, kondisi kebersihan, dan juga lokasi kegiatan tersebut yang digunakan. Untuk mengetahui pengaruh indikator fasilitas fisik terhadap tingkat kepuasan

para peserta meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru dalam menunjang kegiatan meditasi dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.
Kesesuaian Tempat atau Bangunan Dalam Kegiatan Meditasi

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	5	17
Puas	11	37
Cukup Puas	10	33
Tidak Puas	3	10
Sangat Tidak Puas	1	3
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 4 tentang kesesuaian tempat atau bangunan (sunyi dan nyaman) yang digunakan dalam kegiatan meditasi di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 5 responden (17 persen) menyatakan sikap sangat puas, 11 responden (37 persen) menyatakan puas, sebanyak 10 responden (33 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 3 responden (10 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 1 responden (3 persen) menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 5.
Kondisi Bangunan Yang Memiliki Ruang Yang Cukup

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	5	17
Puas	13	43
Cukup Puas	8	27
Tidak Puas	4	13
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 5 tentang kondisi tempat atau bangunan kegiatan meditasi memiliki ruang yang cukup, kamar, toilet, dan ruang makan di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 5 responden (17 persen) menyatakan sikap sangat puas, 13 responden (43 persen) menyatakan puas, sebanyak 8 responden (27 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 4 responden (13 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 6.
Kondisi Kebersihan Tempat Meditasi

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	14	47
Puas	13	43
Cukup Puas	3	10

Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 6 tentang kondisi kebersihan tempat atau bangunan kegiatan meditasi terjaga (bebas sampah dan serangga yang mengganggu) di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 14 responden (47 persen) menyatakan sikap sangat puas, 13 responden (43 persen) menyatakan puas, sebanyak 3 responden (10 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 7.
Lokasi Kegiatan Retret Yang Mudah Dijangkau

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	18	60
Puas	11	37
Cukup Puas	1	3
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 7 tentang lokasi kegiatan retreat mudah untuk dijangkau di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 18 responden (60 persen) menyatakan sikap sangat puas, 11 responden (37 persen) menyatakan puas, sebanyak 1 responden (3 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 8.
Kondisi Suhu Ruang Yang Mendukung Meditasi

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	6	20
Puas	16	53
Cukup Puas	8	27
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 8 tentang kondisi suhu ruang kegiatan retreat di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 6 responden (20 persen) menyatakan sikap sangat puas, 16 responden (53 persen) menyatakan puas, sebanyak 8 responden (27

persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

b. Perlengkapan

Perlengkapan merupakan barang-barang yang dimiliki lembaga yang bersifat habis dipakai ataupun dapat dipakai berulang ulang yang bentuknya relative kecil yang digunakan untuk menunjang kegiatan kegiatan, dalam hal retreat meditasi adalah alas duduk meditasi, perlengkapan makan, dan sebagainya. Untuk mengetahui terhadap pengaruh indikator perlengkapan yang tersedia dalam menunjang kegiatan meditasi terhadap tingkat kepuasan para peserta meditasi dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 9.
Kondisi Perlengkapan Alas Duduk Meditasi

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	13	43
Puas	12	40
Cukup Puas	5	17
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 9 tentang kondisi perlengkapan alas duduk meditasi di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 13 responden (43 persen) menyatakan sikap sangat puas, 12 responden (40 persen) menyatakan puas, sebanyak 5 responden (17 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 10.
Kondisi Perlengkapan Ruang Makan

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	10	33
Puas	14	47
Cukup Puas	6	20
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 10 tentang kondisi perlengkapan ruang makan (tersedia, bersih, dan cukup) di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 10 responden (33 persen) menyatakan sikap sangat puas, 14 responden (47 persen) menyatakan puas, sebanyak 6 responden (20 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0

persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

c. Panitia

Panitia kegiatan dalam hal ini merupakan pengurus Yayasan Bodhinanda maupun relawan yang membantu terselenggaranya kegiatan retreat meditasi. Untuk mengetahui pengaruh indikator panitia terhadap tingkat kepuasan para peserta meditasi dalam menunjang kegiatan meditasi dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 11.
Kondisi Seragam Dan Tanda Pengenal Panitia

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	1	3
Puas	8	27
Cukup Puas	17	57
Tidak Puas	1	3
Sangat Tidak Puas	3	10
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 11 tentang kondisi panitia berupa seragam dan tanda pengenal di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 1 responden (3 persen) menyatakan sikap sangat puas, 8 responden (27 persen) menyatakan puas, sebanyak 17 responden (57 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 1 responden (3 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 3 responden (10 persen) menyatakan sangat tidak puas.

d. Sarana komunikasi

Sarana komunikasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada orang lain atau khalayak ramai. Untuk mengetahui pengaruh indikator sarana komunikasi yang digunakan dalam menunjang kegiatan meditasi terhadap tingkat kepuasan para peserta meditasi dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 12.
Kondisi Peralatan Sound System Ruang Yang Digunakan

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	12	40
Puas	9	30
Cukup Puas	9	30
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 12 tentang kondisi panitia berupa seragam dan tanda pengenal di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 12 responden (40 persen) menyatakan sikap sangat puas, 9 responden (30 persen) menyatakan puas, sebanyak 9

responden (30 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

Kepuasan Peserta Retret

a. Kualitas Produk

Kualitas produk yang baik akan memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi yang menggunakannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan para peserta meditasi atas kualitas keberwujudan yang tersedia dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 13.

Kepuasan Atas Kualitas Keberwujudan Yang Tersedia

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	6	20
Puas	18	60
Cukup Puas	6	20
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 13 tentang kepuasan atas kualitas keberwujudan yang tersedia di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 6 responden (20 persen) menyatakan sikap sangat puas, 18 responden (60 persen) menyatakan puas, sebanyak 6 responden (20 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan Untuk mengetahui tingkat kepuasan para peserta meditasi atas kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 14.

Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kegiatan Retret

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	16	53,33
Puas	13	43,33
Cukup Puas	1	3,33
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 14 tentang kepuasan atas kualitas pelayanan kegiatan retret di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 16 responden (53,33 persen) menyatakan sikap sangat puas, 13 responden (43,33 persen) menyatakan puas,

sebanyak 1 responden (3,33 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

c. Emosional

Emosional yang baik akan memberikan respon yang positif. apabila mereka mendapatkan kepuasan dan senang sesuai dengan yang mereka harapkan Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan perasaan senang para peserta meditasi dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 15.
Kepuasan Dan Perasaan Senang Mengikuti Kegiatan Retret

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	13,33
Puas	16	53,33
Cukup Puas	10	33,33
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 15 tentang kepuasan dan perasaan senang mengikuti kegiatan retreat di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden; sebanyak 4 responden (13,33 persen) menyatakan sikap sangat puas, 16 responden (53,33 persen) menyatakan puas, sebanyak 10 responden (33,33 persen) menyatakan cukup puas, sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0 responden (0 persen) menyatakan sangat tidak puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menghitung sebaran skor disetiap indikator *tangible* dan faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan kemudian diinterpretasikan dengan kriteria persentase maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Indikator *Tangible*

a. Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil tabulasi data Indikator fasilitas fisik terhadap tingkat kepuasan para peserta retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 16.
Hasil Skala Indikator Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Retret Meditasi di Yayasan Bodhinanda

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Keterangan
Sangat Puas	5	48	240	32	
Puas	4	64	256	34	
Cukup Puas	3	30	90	12	Puas
Tidak Puas	2	7	14	2	
Sangat Tidak Puas	1	1	1	0	

Jumlah	150	601	80
--------	-----	-----	----

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Hasil tabulasi data tabel diatas menunjukkan kepuasan peserta meditasi berdasarkan indikator fasilitas fisik secara umum dinilai puas dengan nilai rata rata 80% dari keseluruhan persentase nilai skor kepuasan, dimana sebaran skor skala kategori sangat puas sebesar 32%, kategori puas sebesar 34%, kategori cukup puas sebesar 12%, kategori tidak puas 2%, dan kategori sangat tidak puas sebesar 0%.

b. Perlengkapan

Berdasarkan hasil tabulasi data Indikator perlengkapan terhadap tingkat kepuasan para peserta retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 17.
Hasil Skala Indikator Pelengkapan Terhadap Kepuasan Peserta Retreat Meditasi di Yayasan Bodhinanda

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Keterangan
Sangat Puas	5	23	115	38	Sangat Puas
Puas	4	26	104	35	
Cukup Puas	3	11	33	11	
Tidak Puas	2	0	0	0	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		60	252	84	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Hasil tabulasi data tabel diatas menunjukkan kepuasan peserta meditasi berdasarkan indikator perlengkapan secara umum dinilai sangat puas dengan nilai rata rata 84% dari keseluruhan persentase nilai skor kepuasan, dimana sebaran skor skala kategori sangat puas sebesar 38%, kategori puas sebesar 35%, kategori cukup puas sebesar 11%, kategori tidak puas 0%, dan kategori sangat tidak puas sebesar 0%.

c. Panitia

Berdasarkan hasil tabulasi data Indikator kepanitiaan terhadap tingkat kepuasan para peserta retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 18.
Hasil Skala Indikator Kepanitiaan Kepuasan Peserta Retreat Meditasi Yayasan Bodhinanda

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Keterangan
Sangat Puas	5	1	5	3	Puas
Puas	4	8	32	21	
Cukup Puas	3	17	51	34	
Tidak Puas	2	1	2	1	
Sangat Tidak Puas	1	3	3	2	

Jumlah	30	93	62
--------	----	----	----

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Hasil tabulasi data tabel diatas menunjukkan kepuasan peserta meditasi berdasarkan indikator kepanitiaan secara umum dinilai puas dengan nilai rata rata 62% dari keseluruhan persentase nilai skor kepuasan, dimana sebaran skor skala kategori sangat puas sebesar 3%, kategori cukup puas sebesar 21%, kategori Puas sebesar 34%, kategori tidak puas 1%, dan kategori sangat tidak puas sebesar 2%.

d. Sarana komunikasi

Berdasarkan hasil tabulasi data Indikator sarana komunikasi terhadap tingkat kepuasan para peserta retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 19.
Hasil Skala Indikator Sarana Komunikasi Terhadap Kepuasan Peserta Retreat Meditasi di Yayasan Bodhinanda

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Keterangan
Sangat Puas	5	12	60	40	Sangat Puas
Puas	4	9	36	24	
Cukup Puas	3	9	27	18	
Tidak Puas	2	0	0	0	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		30	123	82	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Hasil tabulasi data tabel diatas menunjukkan kepuasan peserta meditasi berdasarkan indikator perlengkapan secara umum dinilai sangat puas dengan nilai rata rata 82% dari keseluruhan persentase nilai skor kepuasan, dimana sebaran skor skala kategori sangat puas sebesar 24%, kategori puas sebesar 18%, kategori cukup puas sebesar 0%, kategori tidak puas 0%, dan kategori sangat tidak puas sebesar 0%. Hasil skala keberwujudan (*tangible*) terhadap kepuasan peserta retreat meditasi Yayasan Bodhinanda di ukur per indikator disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 20.
Hasil Skala *Tangible* Terhadap Kepuasan Peserta Retreat di Yayasan Bodhinanda

No	Indikator	Skor	(%) Per Indikator	Kategori
1	Fasilitas Fisik	601	80	Puas
2	Perlengkapan	486	84	
3	Panitia	93	62	
4	Sarana Komunikasi	123	82	
Rata-rata			77	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Tabel di atas menunjukkan rata rata nilai aspek *Tangible* sebesar 77% dengan kategori puas, terdiri dari indikator fasilitas fisik 80%, perlengkapan 84%, panitia 62% dan sarana komunikasi 82%, adapun tingkat kepuasan tertinggi para peserta adalah pada indikator perlengkapan yakni sebesar 84% dan yang terendah pada indikator panitia yakni sebesar 62%.

Kepuasan Peserta Retret

a. Kualitas Produk

Berdasarkan hasil tabulasi data tingkat kepuasan para peserta retreat meditasi atas kualitas keberwujudan di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 21.
Hasil Skala Kepuasan Atas Kualitas Keberwujudan di Yayasan Bodhinanda

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Keterangan
Sangat Puas	5	6	30	20	Puas
Puas	4	18	72	48	
Cukup Puas	3	6	18	12	
Tidak Puas	2	0	0	0	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		30	120	80	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Hasil tabulasi data tabel diatas menunjukkan tingkat kepuasan para peserta retreat meditasi atas kualitas keberwujudan di Yayasan Bodhinanda secara umum dinilai puas dengan nilai rata rata 80% dari keseluruhan persentase nilai skor kepuasan, dimana sebaran skor skala kategori sangat puas sebesar 20%, kategori puas sebesar 48%, kategori cukup puas sebesar 12%, kategori tidak puas 0%, dan kategori sangat tidak puas sebesar 0%.

b. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan kegiatan retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 22.
Hasil Skala Kepuasan Atas Kualitas Layanan Retreat Meditasi Yayasan Bodhinanda

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Keterangan
Sangat Puas	5	16	80	53	Sangat Puas
Puas	4	13	52	35	
Cukup Puas	3	1	3	2	
Tidak Puas	2	0	0	0	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		30	135	90	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Hasil tabulasi data tabel diatas menunjukkan tingkat kepuasan para peserta atas kualitas pelayanan retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda secara umum dinilai sangat puas dengan nilai rata rata 90% dari keseluruhan persentase nilai skor kepuasan, dimana sebaran skor skala kategori sangat puas sebesar 53%, kategori puas sebesar 35%, kategori cukup puas sebesar 2%, kategori tidak puas 0%, dan kategori sangat tidak puas sebesar 0%.

c. Emosional

Berdasarkan hasil tabulasi data tingkat kepuasan dan perasaan senang mengikuti kegiatan retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 23.

Hasil Skala Kepuasan Dan Perasaan Senang Mengikuti Kegiatan Retreat Meditasi

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Keterangan
Sangat Puas	5	4	20	13	Puas
Puas	4	16	64	43	
Cukup Puas	3	10	30	20	
Tidak Puas	2	0	0	0	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		30	123	76	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Hasil tabulasi data tabel diatas menunjukkan tingkat kepuasan dan perasaan senang para peserta mengikuti retreat meditasi di Yayasan Bodhinanda secara umum dinilai puas dengan nilai rata rata 76% dari keseluruhan persentase nilai skor kepuasan, dimana sebaran skor skala kategori puas sebesar 13%, kategori puas sebesar 43%, kategori cukup puas sebesar 20%, kategori tidak puas 0%, dan kategori sangat tidak puas sebesar 0%.

Hasil skala kepuasan peserta retreat meditasi Yayasan Bodhinanda di ukur per faktor kepuasan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 24.

Hasil Skala Faktor Faktor Kepuasan Peserta Retreat di Yayasan Bodhinanda

No	Faktor Kepuasan	Skor	(%) Per Indikator	Kategori
1	Kualitas Produk	120	80	Sangat Puas
2	Kualitas Pelayanan	135	90	
3	Emosional	123	76	
	Rata-rata		82	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Tabel di atas menunjukkan rata rata nilai faktor-faktor kepuasan sebesar 82% dengan kategori sangat puas, terdiri dari faktor kualitas produk/ keberwujudan 80%, kualitas pelayanan 90%, dan emosional 76%, adapun faktor kepuasan tertinggi para peserta adalah pada faktor kualitas pelayanan yakni sebesar 90% dan yang terendah pada faktor emosional yakni sebesar 76%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis *tangibles* peserta retreat meditasi di yayasan Bodhinanda Pekanbaru, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan para peserta meditasi berdasarkan aspek *tangible* secara umum memiliki nilai sebesar 77% dengan kategori puas, akumulasi skor tertinggi diperoleh pada indikator perlengkapan yakni sebesar 84%, adapun skor terendah dicapai pada indikator panitia yakni sebesar 62%. Ini berarti para peserta sangat puas atas perlengkapan perlengkapan yang disediakan oleh penyelenggara retreat meditasi berupa alas duduk dan perlengkapan ruang makan tersedia, bersih dan cukup. Sedangkan untuk kepanitiaan yakni: seragam dan tanda pengenalan panitia dinilai hanya cukup puas.
2. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan para peserta meditasi secara umum memiliki nilai sebesar 82% dengan kategori sangat puas, akumulasi skor tertinggi diperoleh pada faktor kualitas layanan yakni sebesar 90%, adapun skor terendah dicapai pada indikator emosional yakni sebesar 76%. Ini berarti para peserta sangat puas atas kualitas pelayanan kegiatan retreat berdasarkan keberwujudan.
3. Hasil uji koefisien determinasi atau R^2 (R square) sebesar 0,819 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yang dalam hal ini indikator *tangible* terhadap kepuasan para peserta retreat adalah 69,28 %, sedangkan sisanya 30,72 % kepuasan para peserta retreat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dan berdasarkan uji t dimana nilai t_{hitung} 11,260 > t_{tabel} 2,048, kesimpulannya bahwa indikator *tangible* (X) berpengaruh terhadap kepuasan para peserta retreat (Y)

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak penyelenggara kegiatan, diharapkan terus dapat memberikan pelayanan kepada umat Buddha dalam menjalankan kegiatan meditasi dengan mengadakan retreat rutin setiap bulannya baik itu dalam skala waktu yang singkat maupun yang panjang. Dengan seringnya mengadakan kegiatan dan mengevaluasi kegiatan yang dilaksanakan maka kekurangan kekurangan yang menjadi hambatan, akan dapat diselesaikan.
2. Kepada para pembaca, untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas, khususnya mengenai meditasi, besar harapan saya agar para pembaca untuk membaca kembali teori teori dari buku menjadi yang sumber penulisan penelitian ini. Dikarenakan materi yang penulis sampaikan disini hanyalah kutipan kutipan yang bersumber dari naskah aslinya dan sangat terbatas. Sedangkan materi meditasi terutama pada proses bermeditasi ataupun langkah langkah bermeditasi adalah sangat luas adanya.
3. Kepada para peserta retreat, sebagaimana yang kita ketahui bahwa meditasi bukanlah pelatihan batin yang hanya dilakukan sewaktu retreat saja, tetapi harus dilatih setiap waktu sepanjang hidup, sebab itu diharapkan para peserta terus dapat turut serta dalam pelatihan meditasi yang dilakukan oleh pihak yayasan ataupun pusat meditasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah. (2016). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Bodhi, Bhikkhu, Penyunting dan revisi Inggris. Narada Mahathera, Penerjemah teks pali. Anuruddha, acariya, Penghimpun. *Abhidhammattha Sangaha*. Bhikkhu Kheminda dan Dharma Kesuma. Penerjemah Indonesia. (2011) Panduan Komprehensif Tentang Abhidhamma_Etika, Psikologi, dan Filsafat Ajaran Buddha. Jakarta: Penerbit Karaniya.
- Bhikkhu Nanamoli and Bhikkhu Bodhi. Penerjemah Pali. *The Middle Length Discourses of The Buddha; A Translation of the Majjhima Nikaya*. Boston: wisdom Publication.
- Bodhi, Bhikkhu (1995). Team DhammaCitta Press (2013). Khotbah-Khotbah Menengah Sang Buddha; Majjhima Nikaya. Jakarta: DhammaCitta Press
- Bodhi, Bhikkhu. Penghimpun. *In The Buddha's Word*. Handaka Vijjananda. Penyunting (2009). Tipitaka Tematik_Sabda Buddha dalam Kitab Suci. Jakarta: Ehipassiko Foundation.
- Brahm, Ajahn. *Mindfulness, Bliss, and Beyond*. Chuang, Penerjemah. Disunting oleh Handaka Vijjananda. (2010). *Superpower Mindfulness*. Jakarta : Ehipassiko Foundation.
- Djafri, Novianty. (2017). Manajemen Mutu Terpadu, Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Irawan, Handi. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kuntjojo. (2009). Metodologi Penelitian, Kediri: Tanpa penerbit
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Mehm Tin Mon, Dr. *The Essence of Buddha Abhidhamma*. Anthony Lauwrence dan Jenny Wiliani, Penerjemah, (2014). Edisi Revisi ke-3 Jakarta: Manggala Indah
- Mehm Tin Mon, Dr. Penyusun. *The Noble Path to Eternal Bliss, The Essence of Visuddhi Magga*, Vol. 1. Chaidir Chaidir, Penerjemah. (2012). Intisari Jalan Kesucian (*Visuddhi Magga*) Vol.1. Medan: Indonesia Tipitaka Center.
- Pa Auk Tawya Sayadaw, Y.M. (2013). *Anapana-ssati* (Sadar Penuh Pada Napas). Dhamma Mamaka. Pa Auk Tawya Sayadaw, Y.M. (2015). *Janati Passati*_Mengetahui dan Melihat.
- Priyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Salim. (2019). Penelitian Pendidikan, Jakarta: Kencana

- Siyoto, Sandu. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surahman. (2016). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jawa Barat: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Susila, Sayalay. *Unravelling the Mysteries of Mind & Body through Abhidhamma*. Lisa Laksana dan Feronica Laksana, Penerjemah. Ashin Kheminda, Penyunting. (2017). *Mengungkap Misteri Batin & Jasmani Melalui Abhidhamma*. Jakarta: Pustaka Penerbit Dhammavihari Buddhist Studies.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality & Satisfaction* Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- U Tejaniya, Sayadaw. *Don't Look Down On The Defilement*. Selangor Malaysia: Auspicious Affinity. Pemuda Vihara Vimala Dharma Bandung, Penerjemah. (2006). *Jangan Meremehkan Kekotoran Batin _ Mereka Akan Menertawakan Anda*.
- Undang Undang Republik Indonesia (UU) nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan.
- Walshe, Maurice. *The Long Discourses of The Buddha; A Translation of The Digha Nikaya*. Team Giri Mangala Publication dan Team DhammaCitta Press, penerjemah. (2009). *Khotbah-khotbah Panjang Sang Buddha; Digha Nikaya*. Jakarta: DhammaCitta
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wijoyo, H. PERANAN LOHICCA SUTTA DALAM PENINGKATAN PENDIDIKAN KARAKTER DOSEN DI STMIK DHARMAPALA RIAU. *JGK (Jurnal Guru Kita)*, 3(4), 315-322.
- Wijoyo, H., & Surya, J. (2017). ANALISIS PENERAPAN MEDITASI SAMATHA BHAVANA DI MASA COVID-19 TERHADAP KESEHATAN MENTAL UMAT BUDDHA VIHARA DHARMA LOKA PEKANBARU. *SCHOOL EDUCATION JOURNAL PGSD FIP UNIMED*, 10(2), 121-130.
- Winarno. (2013) *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Mlang (UM Press)
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketingintegrating customer focus across the firm* (5th ed.) New York: McGraw-Hill