

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Arung Jeram Muara Ciantem

Aiman Nurhadi¹✉, Hartman Nugraha¹, Masnur Ali¹

¹ Universitas Negeri Jakarta

Jl. Pemuda, No. 10, Rawamangun, RT.8/RW.5, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia, 13220

DOI: 10.21009/jpja.v6i02.55235

Article History

Submitted : Juli 2023

Accepted : Oktober

2023 Published :

November 2023

Keywords

*Kepuasan
Konsumen, Arung
Jeram Muara
Ciantem*

*Consumer
Satisfaction, Muara
Ciantem Rafting*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Ciantem. Perumusan masalah ini mengetahui apakah terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Ciantem. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan angket. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen objek wisata arung jeram Muara Ciantem berjumlah 100 orang. Validasi instrumen menggunakan *Korelasi Product Moment* sedangkan Reliabilitasnya menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. analisis data menggunakan teknik analisis regresi dengan bantuan program SPSS 27.0, dan hasil penelitian mengetahui Dimensi Pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,115 dengan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 diterima. Hal tersebut menyimpulkan bahwa Pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Abstract

This study aims to determine whether there is an influence of service on consumer satisfaction of Muara Ciantem rafting tourism. The formulation of this problem is to find out whether there is an influence on consumer satisfaction of Muara Ciantem rafting tourism. This study uses a quantitative descriptive research method with a survey method. The data collection technique used is a questionnaire. The sample in this study was 100 consumers of Muara Ciantem rafting tourism. Instrument validation uses Product Moment Correlation while its Reliability uses the Alpha Cronbach formula. data analysis uses regression analysis techniques with the help of the SPSS 27.0 program, and the results of the study determine the Service Dimension showing a t-value of 8.115 with a significance value of 0.000 where the value is smaller than 0.05 so that H_0 is accepted. This concludes that Service (X) has a positive influence on Consumer Satisfaction (Y).

✉ Corresponding author :
Alamat : Jakarta, Indonesia
E-mail : nurhadiaiman@gmail.com

PENDAHULUAN

Kegiatan olahraga rekreasi di Indonesia telah merambat ke beberapa bidang salah satunya wisata air. Indonesia memiliki banyak daerah perairan yang berpotensi dijadikan sebagai destinasi utama wisata air. Karena keindahan perairan Indonesia, para pelaku wisata air selalu meningkat setiap tahunnya baik itu laut, danau, sungai, atau perairan atas tangan manusia seperti kolam renang, resort atau hotel tepi pantai. Instruktur dan panduan olahraga air yang menyediakan layanan panduan untuk aktivitas surfing, snorkeling, dan arung jeram.

Arung jeram merupakan kegiatan mengarungi sungai dengan menggunakan wahana tertentu, baik sebagai rekreasi maupun ekspedisi. Arung jeram dalam konteks rekreasi adalah aktivitas pariwisata yang bertujuan untuk hiburan, kesenangan, atau kepuasan. Ini dilakukan dengan mengarungi sungai menggunakan perahu karet, kano, atau kayak, dengan mematuhi prosedur keselamatan yang telah ditetapkan, dan dibimbing oleh instruktur berpengalaman. Menurut International Rafting Federation (IRF), arung jeram adalah aktivitas manusia

dalam mengarungi sungai dengan mengandalkan keterampilan dan kekuatan fisik untuk mengendalikan perahu yang berbahan lunak. Arung jeram merupakan kegiatan rekreasi yang menantang dan menyenangkan, memberikan pengalaman kepada peserta untuk menikmati pertualangan di alam terbuka sambil mengembangkan keterampilan kerja sama tim dan teknik mendayung.

Sungai Cianten merupakan salah satu sungai yang terletak di sebelah barat Kabupaten Bogor, Jawa Barat dan bermuara di Kabupaten Tangerang, Banten. Hulu sungai Cianten berada di kawasan Taman Nasional Gunung Halimun. Sungai Cianten merupakan anak sungai Cisadane. Sungai Cianten sendiri memiliki tingkat kesulitan yang bervariasi, mulai dari level pemula hingga level menengah. Hal ini membuat Muara Cianten Rafting dapat memberikan pengalaman arung jeram yang menyenangkan bagi konsumen.

Objek wisata ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti peralatan keselamatan yang terstandarisasi, infrastruktur arung jeram yang berpengalaman, serta sarana penginapan dan makanan yang nyaman. Muara Cianten Rafting telah mendapatkan sertifikasi dari beberapa lembaga internasional dalam bidang keamanan dan keselamatan arung

jeram. Harga paket arung jeram di muara cianten relatif terjangkau sehingga Muara Cianten Rafting juga menyiapkan berbagai paket wisata yang berbeda tergantung dengan jarak kegiatan berarung jeram.

Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama bagi para penyelenggaraan wisata agar tempat wisata yang mereka miliki memiliki daya tarik dan akan dikunjungi kembali. Dalam hal ini, tingkat kepuasan dan ketidakpuasan konsumen saat berkunjung ke suatu tempat tergantung pada pelayanan di sana. Pelayanan pemandu terhadap para konsumen berpengaruh terhadap kepuasan. Pelayanan pemandu biasanya meliputi, keramahan dan perilaku baik yang diberikan pemandu terhadap konsumen, komunikasi yang baik dengan konsumen, memberikan pengetahuan pemandu tentang karakteristik sungai yang biasa digunakan untuk arung jeram serta permainan dalam arung jeram yang diberikan kepada konsumen yang bisa meningkatkan kepuasan dalam pelayanan pemandu.

Tingkat kepuasan seseorang bisa saja berbeda, mungkin dengan adanya konsumen yang berasal dari

luar daerah maupun dalam daerah dapat menjadi acuan pembanding terhadap tingkat kepuasan objek wisata tersebut. Jenis kelamin juga dapat menjadi salah satu pembanding perbedaan sudut pandang, antara jenis kelamin laki laki dengan perempuan, yang selalu mempunyai rasa kesenangan dan kepuasan yang berbeda. Selain itu tingkat perbedaan dari sudut pandang yang berpendidikan seperti anak-anak yang hanya mencari kesenangan berbeda dengan tingkat pendidikan atas seperti SMA ataupun Sarjana yang mencari kesenangan dan kenyamanan pada saat berkegiatan arung jeram. Hal tersebut harus selalu di perhatikan kembali oleh para penyelenggara agar konsumen mendapat kepuasan yang lebih setelah melakukan kegiatan berarung jeram di Muara Cianten Rafting dan konsumen bisa berkunjung kembali ke Muara Cianten Rafting.

Menurut Lestari (2022), objek wisata mempunyai tujuan memuaskan konsumen, kepuasan konsumen menjadi faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan konsumen menjadi acuan keberhasilan atau kegagalan perusahaan dalam pelayanannya terhadap konsumen. Menurut kamus besar bahasa indonesia, Kepuasan adalah kelegaan atau kesenangan yang hanya dapat dirasakan secara fisik. Industri rekreasi arung jeram,

kepuasan konsumen seringkali konsumen. menjadi faktor utama dalam menentukan apakah konsumen akan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Hal ini karena kepuasan yang telah dirasakan oleh konsumen sebelumnya dapat menjadi indikator kuat bagi loyalitas mereka. Evaluasi antara kepuasan dan loyalitas sering menjadi fokus bagi penyedia jasa, baik melalui pengalaman langsung maupun informasi yang diperoleh dari orang lain, serta harga yang terjangkau bagi semua kalangan (Selvianiresa & Prabawanto, 2017).

Kotler, (2011) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan Wisata, Citra Emosional, Harga, Kemudahan.

Tjiptono, (2011) menyebutkan, terdapat beberapa manfaat jika dapat meningkatkan kepuasan konsumen, akan ada beberapa keuntungan, seperti Menjalinkan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumennya; Menciptakan peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, up-selling, dan cross-selling; Menumbuhkan loyalitas

Menurut Parasuraman et al., (1988) kualitas layanan adalah suatu tolak ukur yang menjadikan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat menyesuaikan dengan apa yang diinginkan oleh para konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah aset berharga bagi setiap organisasi atau bisnis karena dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, menciptakan pengalaman positif, dan membantu membedakan diri dari pesaing.

Berdasarkan Tjiptono & Chandra, (2016) terdapat 10 indikator pelayanan yang sudah dirangkum menjadi 5 indikator dan dapat dijadikan sebagai ukuran dalam penelitian yakni Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*).

METODE

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data, dan kuesioner didistribusikan kepada subjek.

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti, Dalam sebuah penelitian, populasi adalah sekumpulan data yang sangat besar dan luas. Populasi

ini dibagi menjadi dua kategori: populasi finitif dan populasi infinitif (Salim & Syahrums, 2012). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan populasi infinitif, yaitu populasi yang angkanya tidak diketahui secara pasti atau berkembang secara terus menerus. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke destinasi Wisata Muara Cianten Rafting dan menggunakan kegiatan tersebut.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental Sampling. Accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampel secara tidak sengaja ditemui oleh peneliti (Nazir, 2013). Sampel ditemui secara kebetulan oleh peneliti agar memudahkan penelitian dalam mendapatkan data secara langsung di tempat yang dituju. Pada penelitian ini sampel merupakan pengunjung di obyek wisata Muara Cianten yang sedang melakukan aktivitas arung jeram. Dalam penelitian ini peneliti menentukan kouta sebanyak 100 responden. Kemudian peneliti memberikan angket kepada responden yang ditemui dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel.

Teknik pengumpulan data dalam

penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal hal yang diketahuinya. Menurut Sugiyono, (2014). kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, peneliti membagikan kuesioner secara langsung kepada responden dalam bentuk lembaran kertas yang berisi daftar pertanyaan yang telah diberikan kepada mereka. Dengan demikian, peneliti berharap responden mengisi kuesioner sesuai dengan permintaan peneliti. Jadi, data penelitian ini berasal dari data primer, yang dikumpulkan langsung dari responden.

Agar penelitian ini menjadi lebih baik dan memudahkan dalam mengolah data, maka sampel yang diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 100 responden. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik Accidental sampling. Menurut Sugiyono (2019), Accidental Sampling adalah metode pengumpulan data secara tidak sengaja menemukan sampel yang sesuai penelitian.. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner atau angket. Data yang

diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden (konsumen yang menggunakan di obyek wisata terkait) tentang tanggapan atau pandangannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh obyek wisata muara cianten rafting yang dikunjungi serta kepuasan masing-masing responden sebagai konsumen (wisatawan). Pertanyaan pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan Skala Ordinal atau sering disebut Skala Likert. Skala likert adalah skala yang berisi lima tingkat atau preferensi jawaban (Ghozali, 2005).

Secara operasional kepuasan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan rentang skor. Setelah data diperoleh, maka akan diolah dan di analisis untuk menjelaskan variabel penelitian ini. Setiap instrumen akan memberikan tanggapan dengan skala likert dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dapat diwakili dalam bentuk kata-kata.

Instrumen yang sesuai dengan indikator didesain dengan menggunakan skala likert. Data yang telah terkumpul di olah dalam bentuk

angka dan dianalisis secara kuantitatif dengan uji hipotesis dengan model analisis yang digunakan dengan menggunakan SPSS 27.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Arung Jeram Muara Cianten yang beralamat di Desa Muara Jaya Rt 001/ Rw 005 Ciaruteun Ilir, Cibungbulang, Cidokom, Kec. Rumpin, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16350, Indonesia. Pada penelitian ini sampel merupakan konsumen di obyek wisata Muara Cianten yang sedang melakukan aktivitas arung Jeram dan berjumlah sebanyak 100 responden. Untuk mengetahui hasil data survei pengaruh pelayanan di Arung Jeram Muara Cianten terhadap kepuasan konsumen diperoleh dengan menggunakan teknik analisis data menginterpretasikan tiap butir pernyataan berdasarkan pilihan responden, menginterpretasikan jawaban dari setiap dimensi, dan menggunakan metode analisis regresi. Kemudian hasil analisis data dihitung dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu Responsive, Reliability, Tangibles, Assurance, dan Empahty, serta hasil keseluruhan data dari dimensi-dimensi tersebut juga dihitung menggunakan Analisis Regresi.

Data penelitian ini diperoleh dari hasil kuisisioner yang telah disebarakan kepada

responden penelitian berjumlah 100 responden konsumen di obyek wisata Muara Cianten yang sedang melakukan aktivitas arung Jeram. Karakteristik responden yang diteliti meliputi: Asal Daerah, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Informasi Obyek Wisata, dan Jumlah Mengunjungi Obyek Wisata dari Responden.

Berdasarkan jawaban kuesioner, dari total 100 kuesioner yang telah dibagikan, Asal Daerah responden didominasi berasal dari Jawa sebesar 81%, sedangkan 19% berasal dari Luar Jawa. Jenis Kelamin responden yang mengisi kuesioner sebanyak 99% responden laki-laki dan hanya 1% responden Perempuan.

Sedangkan, Tingkat Pendidikan responden cukup beragam, dengan Tingkat Pendidikan terbanyak adalah tingkatan SMA/Sederajat sebesar 44% dan Tingkat Pendidikan terkecil adalah tingkatan D1/D2/D3 yang hanya sebesar 1%.

Selain itu, Responden banyak mendapatkan informasi terkait obyek wisata karena mendapat rekomendasi teman/saudara. Hal ini dikarenakan jumlah persentase yang mendapatkan informasi melalui rekomendasi teman/saudara mencapai 52%.

Suatu kuesioner dikatakan valid

jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar pengambilan putusan yang valid atau tidaknya butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah apabila nilai dari product moment correlation untuk masing-masing butir pertanyaan menunjukkan nilai diatas 0,195 (berdasarkan tabel product moment dengan $n = 100$) maka dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas setiap butir pertanyaan, dapat disimpulkan bahwa semua item valid pada setiap dimensi. Hal ini dikarenakan nilai korelasi lebih dari 0,195.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, dalam pengujian ini peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,70. Hasil menunjukkan bahwa masing-masing dimensi bersifat reliabel, karena masing-masing dimensi memiliki skor lebih dari 0,70.

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov (K-S) dengan cara membandingkan nilai probabilitas (p-value)

yang diperoleh dengan taraf signifikansi yang sudah ditentukan yaitu sebesar 0,05 (5%). Uji One Sample Kolmogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data berdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Dimensi Pelayanan (X) menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,115 dengan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_a diterima. Hal tersebut menyimpulkan bahwa Pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Hipotesis ini menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi Pelayanan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa Pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian di Arung Jeram Muara Cianten, menunjukkan bahwa pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, Upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan promosi dari mulut ke mulut konsumen, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kunjungan konsumen dan pendapatan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Arung Jeram Muara Cianten. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang mengunjungi dan beraktivitas di obyek Wisata Arung Jeram Muara Cianten Adapun analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS 27.0. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut: Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen obyek Wisata Arung Jeram Muara Cianten

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*

- (3-asis leid.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction, 3rd ed.* Andi.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian.* Erlangga.
- Lestari, H. D., Irawati, N., & Santoso, H. T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide Di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.47256/kji.v16i1.139>
- Nazir, M. (2013). *Metode penelitian.* Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V. A., Kelley, S. W., & Turley, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 5–6.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Citapustaka Media.
- Selvianiresa, D., & Prabawanto, S. (2017). Contextual Teaching and Learning Approach of Mathematics in Primary Schools. *Journal of Physics: Conference Series*, 895(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/895/1/012171>
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Tjiptono. (2011). *Strategi Pemasaran.* Andi.