

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Expolore* Sumatera. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 08 Januari 2025 - 09 Maret 2025. Data yang dipakai yaitu data primer yang didapatkan melalui angket terhadap responden yang merupakan pengunjung wisata arung jeram *Explore* Sumatera. Responden penelitian ini sebanyak 40 orang.

Di bawah ini merupakan deskripsi responden pada kajian ini:

Tabel 4.1 Data Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 20 Tahun	30	75
21 – 30 Tahun	6	15
31 – 40 Tahun	4	10
Total	40	100

Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki - Laki	26	65
Perempuan	14	35
Total	40	100

Tabel 4.3 Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Karyawan	4	10
PNS	1	2.5
Mahasiswa / Pelajar	18	45
Guru	3	7.5
Wiraswasta / Wirausaha	7	17.5
Pemadam	1	2.5
Freelancer	1	2.5
Petani	3	7.5
Ibu Rumah Tangga	1	2.5
Office Manager	1	2.5
Total	40	100

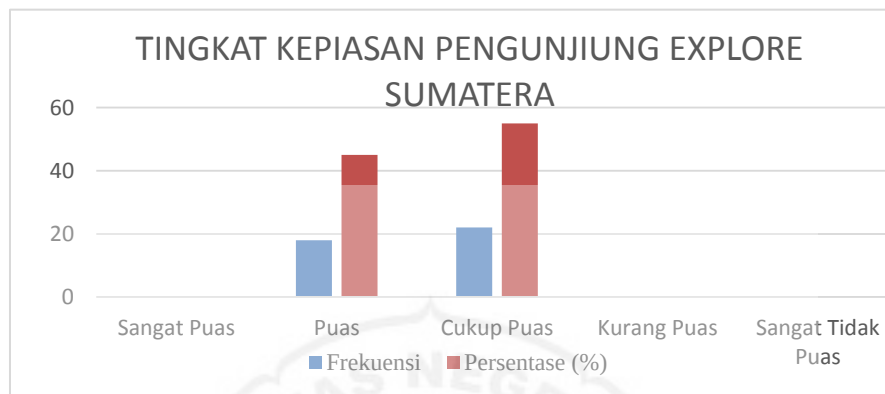
Dari tabel-tabel tersebut diketahui bahwa responden penelitian ini didominasi yang berusia 17 – 20 tahun, dan responden nya juga didominasi yang berjenis kelamin laki-laki. Pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini banyak diminati oleh para mahasiswa dan pelajar. Hal ini membuktikan bahwa kebanyakan peminat wisata arung jeram ini merupakan kalangan yang bosan dengan dunia perkuliahan. Melalui wisata arung jeram yang menguji adrenalin tinggi, mereka ingin mendapatkan hiburan dan rekreasi. Peminat wisata arung jeram biasanya diminati kalangan laki-laki, namun pengunjung wisata arung jeram di Explore Sumatera ini juga banyak dari kalangan perempuan, ini disebabkan karena Sungai Bingai yang menjadi tempat pengarungan tidak terlalu bahaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh Explore Sumatera selaku operator wisata arung jeram di Sungai Bingai, Langkat. Tingkat kepuasan tersebut diukur menggunakan angket yang terdiri dari 35 pernyataan, dengan skala penilaian antara 1 hingga 5. Dengan demikian, skor ideal yang dapat diperoleh berada dalam kisaran 35 hingga 175. Setelah proses tabulasi, pemberian skor, dan analisis data dilakukan, diperoleh uraian hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.4. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung di Explore Sumatera

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
148– 175	Sangat Puas	0	0
120 – 147	Puas	18	45
92 – 119	Cukup Puas	22	55
64– 91	Kurang Puas	0	0
35 – 63	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		40	100

Hasil di atas dalam bentuk diagram dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini :



Gambar 4.1. Diagram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung *Explore Sumatera*

Dari data di atas dapat dilihat tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan operator *Explore Sumatera* tahun 2025 secara keseluruhan dikategori “Puas” dengan persentase 45% & kategori “Cukup Puas” dengan persentase 55%.

Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan operator *Explore Sumatera* tahun 2025 didasarkan pada unsur yang dapat memberikan dukungan dalam perkembangan wisata yaitu attractions, facilities, infrastructure, transportations, dan hospitably, dan deskripsi hasil penelitian masing-masing unsur tersebut diuraikan sebagai berikut:

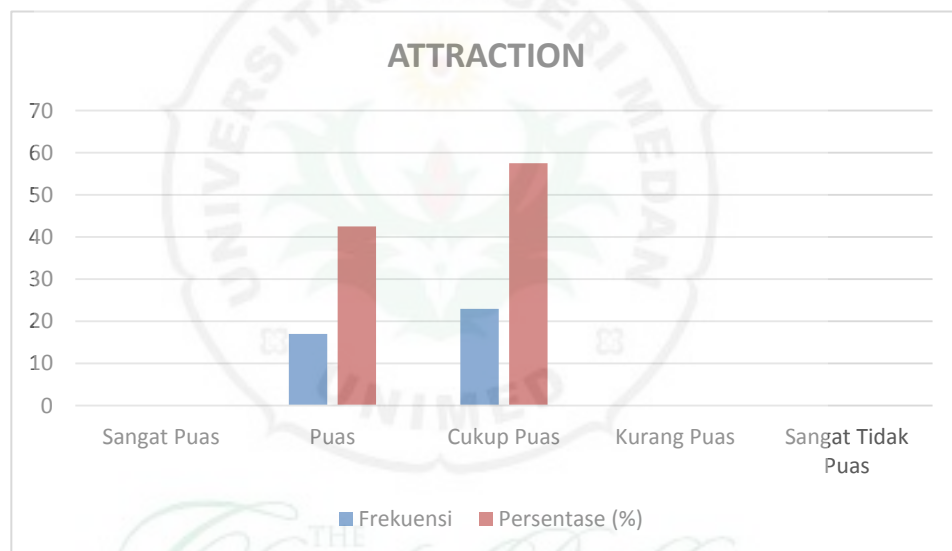
1. *Attraction* (Daya Tarik)

Unsur *attractions* (daya tarik) ditentukan melalui angket yang sebanyak 12 butir pertanyaan dengan rentang skor 1 – 5, maka didapat rentang skor ideal antara 12 – 60. Setelah data dianalisis didapat nilai minimum = 12; nilai maksimum = 60. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Penelitian Unsur Attractions (Daya Tarik)

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
53 - 60	Sangat Puas	0	0
43 - 52	Puas	17	42.5
33 - 42	Cukup Puas	23	57.5
23 - 32	Kurang Puas	0	0
12 - 22	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		40	100

Adapun ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar berikut di bawah ini:

**Gambar 4.2.** Diagram Hasil Penelitian Unsur Attractions (Daya Tarik)

Berdasarkan tabel dan diagram yang disajikan, tingkat kepuasan pengunjung terkait unsur attractions menunjukkan bahwa 42,5% pengunjung merasa "Puas", sementara 57,5% merasa "Cukup Puas". Tidak ada pengunjung yang memilih kategori "Sangat Puas", "Kurang Puas", atau "Sangat Tidak Puas".

2. *Facilities* (Fasilitas)

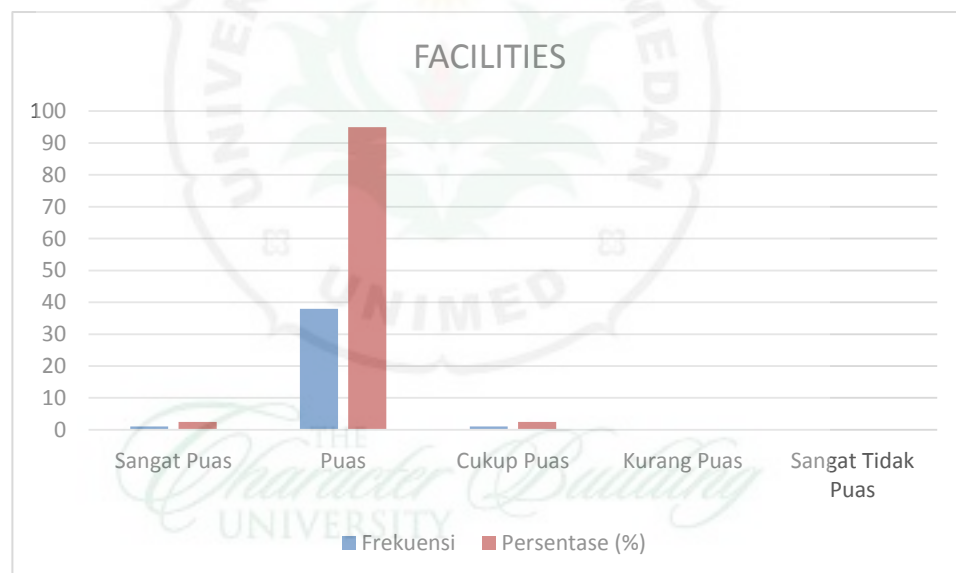
Unsur facilities (fasilitas) pengukuran dilakukan menggunakan angket yang terdiri dari 6 pertanyaan dengan skala penilaian antara 1 hingga 5, sehingga rentang skor ideal yang dapat diperoleh berkisar antara 6 hingga

30. Setelah data ditabulasi, diberikan skor, dan dianalisis, diperoleh nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum sebesar 30. Hasil analisis data ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.6. Deskripsi Hasil Penelitian Unsur Facilities (Fasilitas)

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
27 – 30	Sangat Puas	1	2.5
22 – 26	Puas	38	95
17 – 21	Cukup Puas	1	2.5
12 – 16	Kurang Puas	0	0
6 – 11	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		40	100

Adapun disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 4.3. Diagram Hasil Penelitian Unsur Facilities (Fasilitas)

Berdasarkan tabel dan diagram yang ditampilkan, tingkat kepuasan pengunjung terkait unsur facilities menunjukkan bahwa 2,5% pengunjung merasa "Sangat Puas", 95% merasa "Puas", dan 2,5% lainnya merasa "Cukup Puas". Tidak ada pengunjung yang memilih kategori "Kurang Puas" atau "Sangat Tidak Puas".

3. Infrastructure (Infrastruktur)

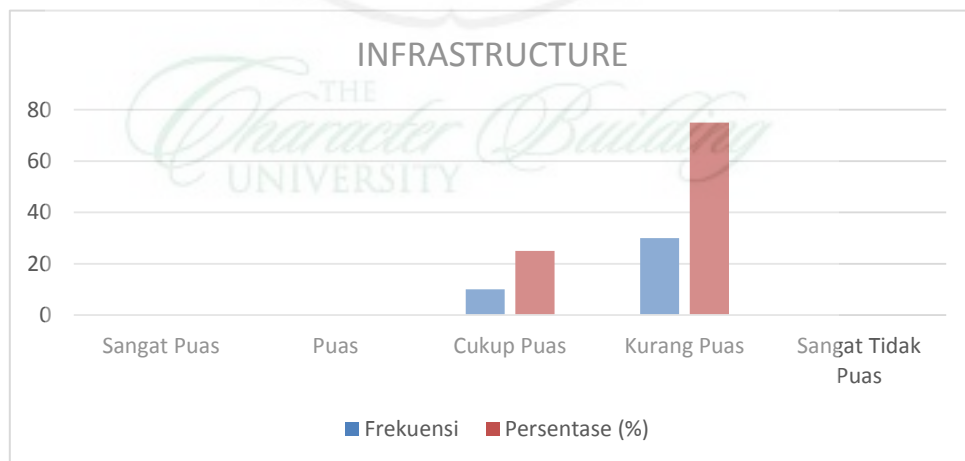
Unsur *infrastructure* (infrastruktur) Pengukuran dilakukan dengan menggunakan angket yang terdiri dari 8 pertanyaan, dengan skala penilaian antara 1 hingga 5, sehingga rentang skor ideal yang dapat diperoleh berkisar antara 8 hingga 40. Setelah data ditabulasi, diberikan skor, dan dianalisis, diperoleh nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 40. Hasil penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.7. Deskripsi Hasil Penelitian Unsur Infrastructure (Infrastruktur)

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
33– 40	Sangat Puas	0	0
27– 32	Puas	0	0
21 – 26	Cukup Puas	10	25
15 – 20	Kurang Puas	30	75
8 – 14	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		40	100

Adapun ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada Gambar 4.4

berikut ini :



Gambar 4.4. Diagram Hasil Penelitian Unsur Infrastructure (Infrastruktur)

Berdasarkan tabel dan diagram yang disajikan, tingkat kepuasan pengunjung terkait unsur infrastruktur menunjukkan bahwa 25% pengunjung merasa "Cukup Puas", sementara 75% merasa "Kurang Puas". Tidak ada

pengunjung yang memilih kategori "Sangat Puas", "Puas", atau "Sangat Tidak Puas".

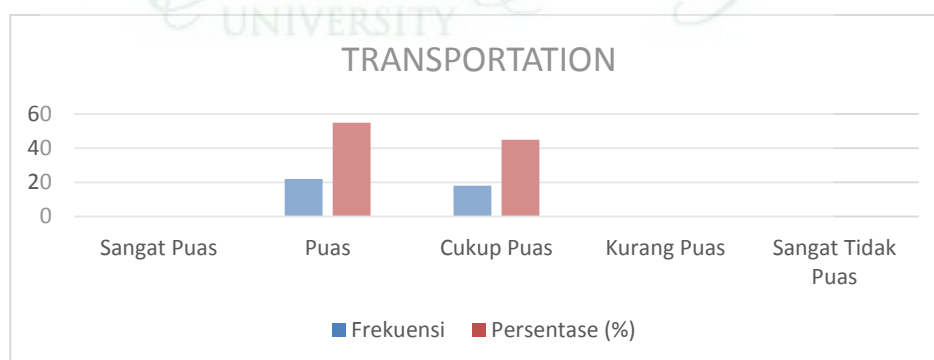
4. *Transportation* (Tranposportasi)

Unsur transportations (transportasi) Pengukuran dilakukan menggunakan angket yang terdiri dari 6 pertanyaan, dengan skala penilaian antara 1 hingga 5, sehingga rentang skor ideal yang dapat diperoleh adalah antara 6 hingga 30. Setelah data ditabulasi, diberi skor, dan dianalisis, diperoleh nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum sebesar 30. Hasil penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.8. Deskripsi Hasil Penelitian Unsur Transportations (Transportasi)

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
27 – 30	Sangat Puas	0	0
22 – 26	Puas	22	55
17 – 21	Cukup Puas	18	45
12 – 16	Kurang Puas	0	0
6 – 11	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		40	100

Adapun ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.5. Diagram Hasil Penelitian Unsur Transportations (Transportasi)

Berdasarkan tabel dan diagram yang ditampilkan, tingkat kepuasan pengunjung terkait unsur transportasi menunjukkan bahwa 55% pengunjung

merasa "Puas", sementara 45% merasa "Cukup Puas". Tidak ada pengunjung yang memilih kategori "Sangat Puas", "Kurang Puas", atau "Sangat Tidak Puas".

5.Hospitality (Keramahtamahan)

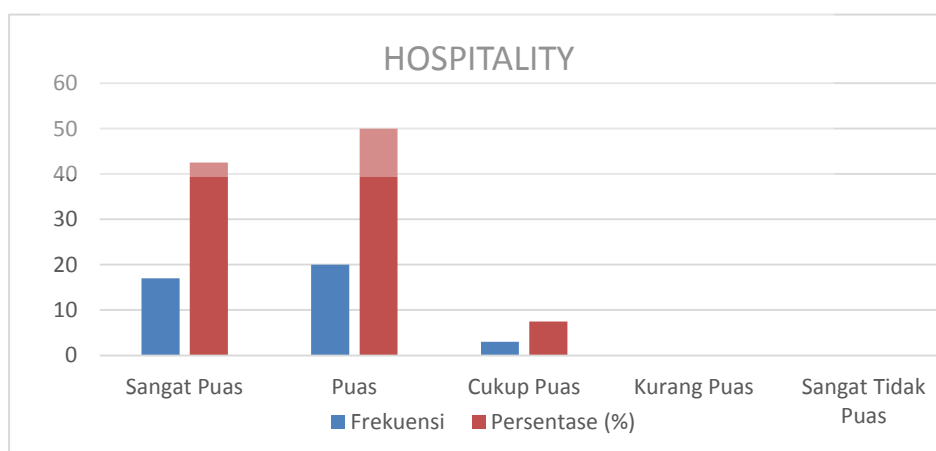
Unsur hospitality (keramahtamahan) Pengukuran dilakukan dengan menggunakan angket yang terdiri dari 3 pertanyaan, dengan skala penilaian antara 1 hingga 5, sehingga rentang skor ideal yang diperoleh berkisar antara 3 hingga 15. Setelah data ditabulasi, diberikan skor, dan dianalisis, diperoleh nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 15.

Hasil penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.9. Deskripsi Hasil Penelitian Unsur Hospitality (Keramahtamahan)

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
13 – 15	Sangat Puas	17	42.5
11 – 12	Puas	20	50
8 – 10	Cukup Puas	3	7.5
6 – 7	Kurang Puas	0	0
3 – 5	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		40	100

Adapun ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar berikut di bawah ini:



Gambar 4.6. Diagram Hasil Penelitian Unsur Hospitality (Keramahtamahan)

Berdasarkan tabel dan diagram yang disajikan, tingkat kepuasan pengunjung terkait unsur hospitality menunjukkan bahwa 42,5% pengunjung merasa "Sangat Puas", 50% merasa "Puas", dan 7,5% merasa "Cukup Puas". Tidak ada pengunjung yang memilih kategori "Kurang Puas" atau "Sangat Tidak Puas".

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh operator Explore Sumatera berada pada kategori "Puas" dan "Cukup Puas". Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan yang disediakan oleh Explore Sumatera sudah cukup baik dan dapat diterima oleh mayoritas pengunjung. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari tersedianya fasilitas yang memadai dan mendukung kegiatan arung jeram, daya tarik lokasi arung jeram yang memiliki beberapa tempat wisata, infrastruktur dan transportasi yang sudah memadai serta kesopanan dan keramahtamahan pihak operator maupun masyarakat yang diberikan kepada pengunjung memberikan kenyamanan terhadap pengunjung.

Pelayanan yang memuaskan tentunya akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah pengunjung. Pengunjung yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali berkunjung di lain waktu, bahkan berpotensi mengajak teman atau kerabatnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik secara tidak langsung turut berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan atau keuntungan bagi pihak penyelenggara.

Kepuasan pengunjung mencerminkan sejauh mana perasaan individu setelah menggunakan suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhannya, yang dinilai berdasarkan perbandingan antara harapan awal dengan kenyataan kinerja layanan atau produk yang diterima. Tingkat kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka dapat dikatakan layanan tersebut kurang efektif dan efisien. Sebaliknya, ketika pengunjung merasa puas, hal ini dapat menumbuhkan loyalitas sehingga mereka cenderung menjadi pelanggan tetap. Dalam konteks ini, tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan oleh operator Explore Sumatera didasarkan pada unsur *attractions, facilities, infrastructure, transportations, dan hospitably*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Andreas Yanuar Nugroho Putro pada tahun 2017 berjudul “*Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Minat Khusus Arung Jeram Desa Mendut, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang*”. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengidentifikasi motivasi wisatawan dalam memilih aktivitas arung jeram sebagai tujuan wisata, dan (2) untuk menguji serta menganalisis perbedaan tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas, layanan pemandu, dan harga paket arung jeram berdasarkan variabel jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan daerah asal wisatawan.

4.2.1 Attraction (Daya Tarik)

Merujuk pada hasil penelitian tersebut didapatkan tingkat kepuasan pengunjung menurut unsur attractions dikategori “Cukup Puas” sebesar 57,5%. Dalam hal ini faktor *attractions*, ialah unsur objek-objek wisata yang berada di

lokasi serta manajemen operasional yang diberikan oleh operator untuk memberikan daya tarik terhadap pengunjung. Dalam hal tersebut dapat diartikan bahwa operator Explore Sumatera sudah cukup memberikan manajemen yang baik dan menarik kepada pengunjung serta banyaknya keindahan Sei Binge yang menjadi tempat wisata arung jeram tersebut yang memberikan ketertarikan terhadap setiap pengunjung yang datang.



Gambar 4.7 Kegiatan Pengarungan

4.2.2. Facilities (Fasilitas)

Sesuai dengan hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan unsur facilities berada pada kategori “Puas” sebesar 95%. Dalam hal ini unsur facilities meliputi layanan sarana dan prasarana yang memiliki standart yang dapat mendukung keselamatan pada saat melakukan pengarungan. Hal tersebut diartikan bahwa operator Explore Sumatera memiliki fasilitas yang memadai, adanya peralatan arung jeram baik perlengkapan untuk pribadi maupun kelompok yang baik untuk keselamatan dan keamanan serta memiliki variasi

warna, model dan ukuran sehingga para pengunjung dapat leluasa memilih peralatan pengarungan yang cocok pada tubuh mereka. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan berkualitas tentunya akan menciptakan rasa nyaman bagi para pengunjung, karena fasilitas yang baik cenderung lebih aman saat digunakan. Selain itu, sarana yang menunjang juga dapat meningkatkan ketertarikan pengunjung untuk terus menggunakan layanan dari operator Explore Sumatera. Fasilitas yang dimiliki oleh Explore Sumatera adalah perlengkapan arung jeram yang baik, tempat ibadah, tempat makan dan parkir .



Gambar 4.8. Fasilitas Arung Jeram

4.2.3 Infrastructure (Infrastruktur)

Sesuai hasil penelitian tersebut didapat tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan unsur infrastructure berada pada kategori “Cukup Puas” sebesar 25% & “Kurang Puas” sebesar 75%. Dalam hal ini unsur infrastructure masih belum menunjukkan perkembangan yang berarti sehingga kurang memberi tingkat kepuasan yang berarti bagi para pengunjung. Infrastructure meliputi layanan

seperti rute perjalanan menuju ke tempat pengarungan yaitu Sungai Bingai yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari akses jalan yang belum memadai dan untuk yang menggunakan kendaraan pribadi merasa kurang nyaman karena perjalanan yang cukup jauh, Infrastructure yang baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada pengunjung, dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman. Diharapkan pihak operator dan pemerintah setempat bekerja sama untuk meningkatkan infrastuktur di daerah tersebut guna untuk memajukan pemasukan daerah dan meningkat kualitas operator tersebut.



Gambar 4.9. Infrastruktur Di Lokasi Wisata Arung Jeram

4.2.4 Transportation (Transportasi)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan unsur transportations berada pada kategori “Puas” sebesar 55%. Dalam hal ini unsur transportations meliputi layanan informasi fasilitas, lokasi terminal, dan pelayanan pengangkutan lokal di tempat tujuan. Hal tersebut diartikan bahwa operator Explore Sumatera mempunyai layanan transportation yang cukup memadai. Hal ini disebabkan karena adanya layanan informasi fasilitas, lokasi terminal, dan pelayanan pengangkutan lokal di tempat tujuan serta sistem standar untuk tanda dan simbol lalu lintas serta peta kota bagi para pengunjung.

4.2.5 *Hospitally* (Keramahtamahan)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan unsur *hospitally* berada pada kategori “Sangat Puas” 42,5% dan kategori “Puas” sebesar 50%. Dalam hal ini unsur *hospitally* meliputi layanan komunikasi dengan para *guide* pada saat saat melakukan kegiatan arung jeram di *Explore Sumatera* dan keramahtamahan warga disekitar daerah pengarungan. Hal tersebut diartikan bahwa operator *Explore Sumatera* mempunyai layanan *hospitally* yang memadai, adanya layanan komunikasi yang baik diberikan oleh para *guide* kepada para pengunjung selama kegiatan arung jeram di *Explore Sumatera* memberikan kenyamanan terhadap setiap pengunjung dan warga disekitar daerah pengarungan yang ramah untuk bertegur sapa dan tidak mengganggu.