

ABSTRAK

Robi Eykel Gantina Sembiring, “Survei Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Di Sungai Bingai *Explore* Sumatera Kabupaten Langkat Sumatera Utara Tahun 2025.

(Pembimbing: Ibrahim)

Skripsi : Fakultas Ilmu Keolahragaan UNIMED 2025.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di *Explore* Sumatera pada tahun 2025 terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola.

Penelitian ini dilakukan di operator *Explore* Sumatera Sungai Bingai, Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara. Pengambilan data dimulai dari 08 Januari – 09 Maret 2025. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 40 orang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif menggunakan metode survei, teknik pengambilan data menggunakan metode sampel kebetulan (*accidental sampling*). Instrumen yang digunakan berupa angket (kuisisioner), dengan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menganalisis data digunakan deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh operator *Explore* Sumatera berada pada kategori “Cukup Puas” sebesar 55%. Dan hasil penelitian berdasarkan unsur yaitu : (1) *Attractions* (“Cukup Puas” : 57,5 %), (2) *Facilities* (“Puas” : 95 %), (3) *Infrastructure* (“Kurang Puas” : 75%), (4) *Transportations* (“ Puas” ; 55%), (5) *Hospitality* (“ Puas” : 50%). Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang sudah diberikan oleh pihak pengelola *Explore* Sumatera terhadap pengunjung sudah dalam kategori “**Cukup Puas**”.

Kata Kunci : Kepuasan, Pengunjung, *Explore* Sumatera, Arung Jeram

ABSTRACT

Robi Eykel Gantina Sembiring, "Survey of the Level of Satisfaction of White Water Rafting Tourists on the Bingai River, Explore Sumatera, Langkat Regency, North Sumatra in 2025.

(Supervisor: Ibrahim)

Thesis: Faculty of Sports Science, UNIMED 2025.

The purpose of this study was to determine the level of visitor satisfaction at Explore Sumatera in 2025 regarding the services provided by the management.

This research was conducted at the Explore Sumatera operator, Bingai River, Langkat Regency, North Sumatra Province. Data collection started from January 8 - March 9, 2025. The number of samples in this study was 40 people. This research is a type of descriptive research using a survey method, data collection techniques using the accidental sampling method. The instrument used was a questionnaire, with validity and reliability tests. To analyze the data, quantitative descriptive with a percentage was used.

The results of the study showed that the level of visitor satisfaction with the services provided by the Explore Sumatera operator was in the "Quite Satisfied" category of 55%. And the research results based on the elements are: (1) Attractions ("Quite Satisfied": 57.5%), (2) Facilities ("Satisfied": 95%), (3) Infrastructure ("Less Satisfied": 75%), (4) Transportations ("Satisfied": 55%), (5) Hospitally ("Satisfied": 50%). It can be concluded that the level of satisfaction that has been given by the Explore Sumatera management to visitors is already in the category of "Quite Satisfied".

Keywords: Satisfaction, Visitors, Explore Sumatera, White Water Rafting