

ABSTRAK

SINTONG PURBA. NIM 6113210028. Survei Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Rapidplus Tahun 2016.

Pembimbing : Puji Ratno, S.Si, M.Pd

Skripsi : Fakultas Ilmu Keolahragaan Unimed 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan arung jeram Rapidplus Tahun 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan tehnik wawancara, angket, observasi dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 11 orang yang terdiri dari 10 orang wisatawan dan 1 orang marketing perusahaan Rapidplus Sei Bingei.

Hasil penelitian Survei tingkat kepuasan wisatawan arung jeram Rapidplus tahun 2016 dilihat berdasarkan komponen yaitu: Sistem keluhan dan saran, Survei Kepuasan, *Lost Customer Analisis*, *Ghost Shopping*, *Sales-related method*, *Customer Panels*.

Hasil analisis dari wisatawan dan perusahaan arung jeram Rapidplus memiliki 6 komponen yaitu ; (1). Sistem keluhan dan saran, mempunyai 3 indikator yaitu ; untuk menyampaikan saran dengan jumlah skor 36, untuk menyampaikan pendapat dengan jumlah skor 38, untuk menyampaikan keluhan dengan jumlah skor 41. (2). Survei kepuasan, mempunyai 3 indikator yaitu ; melalui pos dengan jumlah skor 11, melalui telepon dengan jumlah skor 33, melalui wawancara pribadi dengan jumlah skor 30. (3) *Lost customer analisis*, mempunyai 2 indikator yaitu ; yang telah berhenti membeli dengan jumlah skor 33, yang telah beralih pemasok dengan jumlah skor 32. (4). *Ghost Shopping*, mempunyai 2 indikator yaitu ; kekuatan produk dengan jumlah skor 42, kelemahan produk dengan jumlah skor 38. (5). *Sales-related methods* mempunyai 2 indikator yaitu ; pertumbuhan penjualan dengan jumlah skor 37, pangsa pasar dengan jumlah skor 35. (6). *Customer panels*, mempunyai 1 indikator yaitu ; pelayanan perusahaan dengan jumlah skor 44. Maka bila dijumlahkan hasil dari wisatawan dan perusahaan arung jeram Rapidplus Sei Bingei adalah 40,5 dengan rata-rata **3,11**.

Dari hasil data yang dilakukan penelitian ini menyimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Rapidplus adalah “ **Kategori Cukup Baik** “.

Kata kunci : Tingkat kepuasan wisatawan, Arung jeram Rapidplus.