

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN WISATA ARUNG JERAM MUARA CIANTEN**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

AIMAN NURHADI

1605620018

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga (S.Or)**

PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI

FAKULTAS ILMU OLAHRAGA

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I <u>Hartman Nugraha, M.Pd</u> NIP. 197409092003121001		16/07/2024

Pembimbing II <u>Masnur Ali, M.Pd</u> NIP. 199209012019031014		16/07/2024
--	--	------------

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si</u> NIP. 196907212002121001	Ketua		22/07/2024
2. <u>Muhammad Arif, M.Pd</u> NIDN. 0023028304	Sekretaris		17/07/2024
3. <u>Hartman Nugraha, M.Pd</u> NIP. 197409092003121001	Anggota		16/07/2024
4. <u>Masnur Ali, M.Pd</u> NIP. 199209012019031014	Anggota		16/07/2024
5. <u>Dra. Aryati, M.Pd</u> NIDK. 8973710021	Anggota		18/07/2024

Tanggal Lulus: 12-07-2024

LEMBAR PERSETUJUAN

FORMULIR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Pembimbing I



Hartman Nugraha S, Pd, M. Pd
NIP. 197409092003121001

Tanggal: 24 Juni 2024

Pembimbing II



Masnur Ali, M. Pd
NIP. 199209012019031000

Tanggal: 24 Juni 2024

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi



Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si
NIP. 197112192005011001

Tanggal: 24 Juni 2024

Nama : Aiman Nurhadi

Noreg : 1605620018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni dari sebuah ide, gagasan, dan penelitian saya sendiri yang dibantu oleh arahan dosen pembimbing.
3. Seluruh tulisan dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat yang telah ditulis oleh orang lain, kecuali pendapat yang dijadikan sebagai acuan dan telah disebutkan nama pengarang serta dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh dan apabila terdapat ketidakbenaran dan penyimpangan dalam pernyataan ini dikemudian hari, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Juni 2024

Yang Menyatakan



Aiman Nurhadi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aiman Nurhadi
NIM : 1605620018
Fakultas/Prodi : Ilmu Olahraga / Olahraga Rekreasi
Alamat email : nurhadiaiman@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Arung Jeram Muara Cianten."

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Juli 2024

Penulis

(Aiman Nurhadi)

LEMBAR PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan kepada orang yang saya kasihi dan saya sayangi :

“Orang Tua”

Kepada kedua orang tua saya, Almarhum ayah (Abdul Hadi) dan mama tercinta (Dewi susila) terimakasih yang tiada henti untuk kalian berdua, karena telah melahirkan dan membesarkan Aiman hingga saat ini menjadi laki-laki tangguh dan mandiri. Terimakasih kembali karena telah menyekolahi Aiman mulai dari tingkat dasar hingga sarjana, sebuah pencapaian pendidikan ini akan Aiman beri kepada ayah dan mama karena telah memberikan Aiman dukungan, doa, dan kasih cinta tak terhingga yang tidak mungkin dapat dibalas dengan selebar kata persembahan. Sebagai rasa hormat dan tanda bakti serta rasa terimakasih yang sebesar-besarnya saya persembahkan karya kecil ini kepada kalian. Semoga dengan skripsi ini dapat menjadi langkah awal Aiman untuk membanggakan ayah dan mama. Semoga tenang di alam sana ayah, dan sehat selalu mama. I Love You ayah dan mama. Terimakasih.

“Saudara”

Terimakasih saya ucapkan kepada kakak-kakakku Siti Maulina Meutuah dan Sari Ramadhani Meutuah yang telah memberikan doa serta dukungan kepada saya agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Dan terimakasih untuk kakak Siti Maulina Meutuah serta suami Anjan Setyo Wahyudi yang telah membiayakan perkuliahan saya, mulai dari membayar semua keperluan didalam kampus maupun diluar kampus.

“Dosen”

Kepada bapak, Hartman Nugraha , M.Pd selaku dosen pembimbing kesatu skripsi saya serta dosen pembimbing akademik dan bapak, Masnur Ali, M.Pd selaku dosen pembimbing kedua saya. Saya ucapkan banyak terimakasih atas bimbingan, nasihat, masukan, saran, dan bantuannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si selaku koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi yang telah banyak membantu banyak selama perkuliahan dan dosen dosen Fakultas Ilmu olahraga yang sudah mendidik dan memberikan banyak ilmu kepada saya pada saat melakukan perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta.

“Teman-teman”

Terimakasih saya ucapkan kepada teman-teman Olahraga Rekreasi Angkatan 2020 yang telah membantu, menemani, dan memberikan semua kesolidaritasan kepada saya selama saya berkuliah. Terimakasih juga kepada sahabat dekat saya Aulia, Rani, dan Zahro yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak juga saya ucapkan kepada Fahrein, Ali, dan Tania yang telah membantu dan mendukung saya pada saat saya melakukan penelitian. Terimakasih saya ucapkan juga kepada teman-teman Futsal 8 Depok yang selalu memberikan dorongan, semangat serta doa kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada teman seperjuangan saya Irsyad, Tiara, Rizka yang selalu membantu saya selama perkuliahan dan bertukar cerita tentang perjuangan skripsi ini. Fauziah Andini, Terimakasih banyak karena telah menemani dan membantu perkuliahan saya selama 2 tahun ini.



Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Arung Jeram Muara Cianten

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Cianten. Perumusan masalah ini mengetahui apakah terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Cianten. 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 Cianten 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 (X) 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).

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Arung Jeram Muara Cianten



The Influence of Service on Consumer Satisfaction in Muara Cianten Rafting Tourism

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of service on consumer satisfaction in Muara Cianten rafting tourism. The problem formulation is to determine whether there is an influence on consumer satisfaction in Muara Cianten rafting tourism. This study uses a descriptive quantitative research method with a survey method. The data collection technique used was a questionnaire. The sample in this study consisted of 100 consumers of the Muara Cianten rafting tourism attraction. Instrument validation used the Product Moment Correlation while reliability was tested using the Alpha Cronbach formula. Data analysis used regression analysis techniques with the help of SPSS 27.0 program, and the research results showed that the Service Dimension (X) had a t-value of 8.115 with a significance value of 0.000, which is less than 0.05, thus H_a is accepted. This concludes that Service (X) has a positive influence on Consumer Satisfaction (Y).

Keywords: Consumer Satisfaction, Muara Cianten Rafting



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *subhanahu wa taa a'la* atas ridho dan karunia-Nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap wisata arung jeram Muara Cianten untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi serta dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai apabila tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang turut terlibat dalam penyusunan Skripsi ini, diantaranya:

1. Almarhum Ayah, Ibu dan kakak seluruh anggota keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral ataupun material kepada penulis.
2. Kepada Bapak Dr. Hernawan, SE, M.Pd , selaku Dekan Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi.
4. Bapak Hartman Nugraha, M.Pd selaku Pembimbing akademik dan Dosen Pembimbing 1 (satu), bapak Masnur Ali, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 (dua), yang telah membimbing dan bersedia menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini
5. Terima kasih juga kepada Pengelola Muara Cianten *Rafting* yang telah memberikan izin dalam usaha memperoleh data yang penulis butuhkan,
6. Terima kasih juga untuk teman-teman olahraga rekreasi angkatan 2020 yang sudah mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan karya ini. Semoga skripsi ini dapat dijadikan pembelajaran untuk memberikan wawasan, manfaat kepada penulis berikutnya.

Jakarta, 23 juni 2024

A.N

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Pembatasan Masalah	7
E. Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Konsumen.....	9
2. Pelayanan	13
3. Wisata Arung Jeram	15
B. Kerangka Berpikir.....	21
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Wisata Arung Jeram Muara Cianten	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Tujuan Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Metode Penelitian.....	23
D. Populasi dan Sampel	23
E. Teknik Pengumpulan data	24
1. Kuesioner	25
F. Instrumen Penelitian.....	26
1. Definisi Konseptual.....	26
2. Definisi Operasional.....	27
3. Kisi-kisi Instrumen.....	28
4. Uji Coba Angket.....	30
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
1. Uji Validitas Instrumen	30
2. Uji Reliabilitas Instrumen	32
H. Teknik Analisis Data	34
a. Analisis Statistik Deskriptif	34
b. Analisis Statistik Inferensial	34
c. Pengujian Hipotesis.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Data.....	37
B. Demografi Responden.....	37
C. Interpretasi Butir Pertanyaan.....	42
1. Dimensi Pelayanan.....	42
2. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	43
D. Uji Instrumen.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	46
E. Uji Asumsi Klasik.....	47
1. Uji Normalitas.....	47
F. Pengujian Hipotesis.....	48
1. Uji t (Parsial).....	48
2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir	22
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen	28
Tabel 3. 2 Indikator Instrumen yang sudah di Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Obyek Wisata	40
Tabel 4. 5 karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan	41
Tabel 4. 6 Jawaban Responden untuk Dimensi Fasilitas	43
Tabel 4. 7 Jawaban Responden untuk Dimensi Kepuasan	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji t	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Muara Cianten Rafting.....	19
Gambar 2. 2 Alat Keselamatan Arung Jeram.....	20
Gambar 3. 1 Rumus Korelasi Product Moment.....	31
Gambar 3. 2 Rumus Alpha Cronbach.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	58
Lampiran 2 Uji Angket Validitas Pelayanan.....	60
Lampiran 3 Uji Angket Validitas Kepuasan.....	60
Lampiran 4 Uji Angket Reliabilitas Pelayanan.....	61
Lampiran 5 Uji Angket Reliabilitas Kepuasan.....	61
Lampiran 6 Angket Uji Coba.....	62
Lampiran 7 Angket Valid Penelitian.....	66
Lampiran 8 Hasil Penelitian pelayanan.....	70
Lampiran 9 hasil penelitian kepuasan.....	72
Lampiran 10 Hasil Distribusi Frekuensi.....	74
Lampiran 11 Dokumentasi.....	79
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 13 Surat Balasan.....	83
Lampiran 14 Surat Validasi Ahli.....	84
Lampiran 15 Riwayat Hidup.....	86

