

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LA
RAFTING LUBUAK ALUNG

Sabda Nur Azizah¹, Ridho Bahtra², Nugroho Susanto³, Liza⁴

¹ Universitas Negeri Padang, Padang 25132, Indonesia.

² Universitas Negeri Padang, Padang 25132, Indonesia.

³ Universitas Negeri Padang, Padang 25132, Indonesia.

⁴ Universitas Negeri Padang, Padang 25132, Indonesia.

E-mail :sabdanurazizah@gmail.com

Received: artikel dikirim 20 Juli 2025; Revised: artikel revisi 3 Agustus 2025; Accepted: artikel diterima 10 September 2025

Abstract:

The study aims to determine the level of customer satisfaction with the quality of service in the LA Rafting Lubuak Alung rapid-flow tour in West Sumatra. The method used was quantitative descriptive with data collection through a questionnaire based on five dimensions of SERVQUAL, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the analysis showed that all dimensions obtained an average score above 4.20, which belongs to the category of very satisfied. The tangible dimension recorded the highest score (4.37), while empathy was the lowest (4.28) but still showed excellent judgment. In general, customers assess that the quality of LA Rafting Lubuak Alung services has met and even exceeded expectations, with the aspect of empathy as the main focus for service improvement in the future.

Keywords : *Customer satisfaction, Quality of service, SERVQUAL, Rafting, Leisure sports.*

Abstrak:

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pada wisata arus deras LA Rafting Lubuak Alung di Sumatera Barat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh skor rata-rata di atas 4,20, yang termasuk kategori sangat puas. Dimensi *tangible* mencatat skor tertinggi (4,37), sedangkan *empathy* menjadi yang terendah (4,28) namun tetap menunjukkan penilaian yang sangat baik. Secara umum, pelanggan menilai kualitas layanan LA Rafting Lubuak Alung telah memenuhi bahkan melebihi harapan, dengan aspek empati sebagai fokus utama untuk peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

Kata kunci: *Kepuasan pelanggan, Kualitas layanan, SERVQUAL, Rafting, Olahraga rekreasi.*

How TO Cite : Sabda Nur Azizah, Ridho Nahtra, Nugroho Susanto, Liza (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di LA Rafting Lubuak Aluang. Jurnal Ilmu Keolahragaan 3(4) hal 194-200 Doi : <https://doi.org/10.21831/jk.vXiY.00001>



PENDAHULUAN

Olahraga merupakan aktivitas fisik dan psikis yang berperan penting dalam menjaga serta meningkatkan kualitas kesehatan individu (Kuntjoro, 2020) dan telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat (Mahendra & Supriyono, 2020). Saat ini, olahraga tidak hanya bertujuan untuk menjaga kebugaran jasmani, tetapi juga menjadi bagian dari gaya hidup serta sarana rekreasi. Salah satu bentuk olahraga yang berkembang pesat adalah olahraga berbasis pariwisata, yang memanfaatkan potensi alam seperti sungai, pegunungan, dan laut (Sudiana, 2018). Dalam konteks ini, olahraga rekreasi menjadi kegiatan yang menyenangkan sekaligus menyehatkan. Menurut Setiawan (2015), olahraga rekreasi merupakan aktivitas yang dilakukan masyarakat atas dasar kegemaran dan kemampuan dengan tujuan memperoleh kesehatan, kebugaran, serta kesenangan.

Salah satu jenis olahraga rekreasi yang populer adalah *Rafting* atau arung jeram, yakni kegiatan pengarungan sungai berarus deras menggunakan perahu karet yang memadukan unsur olahraga, petualangan, dan rekreasi (Darsono, 2008; Rahmat & Komaini, 2019). Aktivitas ini tidak hanya melatih kekuatan fisik, tetapi juga menumbuhkan kerja sama tim, konsentrasi, dan keseimbangan emosi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022, olahraga dipahami sebagai kegiatan yang melibatkan pikiran, tubuh, dan jiwa secara terpadu untuk mengembangkan potensi jasmani, rohani, sosial, serta budaya. Oleh karena itu, *Rafting* memberikan manfaat yang luas baik dari aspek kesehatan, psikologis, maupun sosial (Setiawan, 2015) namun tetap memerlukan pemahaman mengenai keselamatan, penggunaan perlengkapan pelindung diri, serta pendampingan dari pemandu profesional agar kegiatan berlangsung aman dan menyenangkan (Ratno & Etika, 2017; Bachtiar et al., 2017).

Fasilitas dan infrastruktur menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan serta keselamatan kegiatan *Rafting* (Dermawan et al., 2018). Salah satu destinasi yang berkembang di Sumatera Barat adalah LA *Rafting* Lubuak Alung, yang dikenal memiliki fasilitas memadai, pemandangan alam yang indah, dan pelayanan yang ramah. Aktivitas *Rafting* di kawasan ini tidak hanya memberikan pengalaman rekreatif, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan ekonomi dan partisipasi sosial masyarakat sekitar (Syamsiah et al., 2021). Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di LA *Rafting* Lubuak Alung menjadi penting untuk dilakukan guna mendukung peningkatan mutu layanan dan pengalaman wisata olahraga air yang lebih baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitiann

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di LA *Rafting* Lubuak Alung. Penilaian kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mencakup lima dimensi utama: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik). Pengumpulan data dilakukan melalui angket tertutup, kemudian hasilnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung rata-rata dan persentase untuk memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pelanggan (Sugiyono, 2019).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah menggunakan layanan *Rafting* di LA *Rafting* Lubuak Alung dalam enam bulan terakhir, mencakup pelanggan individu maupun kelompok dari berbagai daerah. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik sampling insidental (*accidental sampling*), yaitu pemilihan responden berdasarkan kebetulan, di mana pelanggan yang bersedia dan tersedia saat kunjungan diminta mengisi angket (Sugiyono, 2016). Teknik ini dipilih dengan mempertimbangkan keterjangkauan dan ketersediaan data, serta dianggap mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Waktu dan Tempat Penelitian

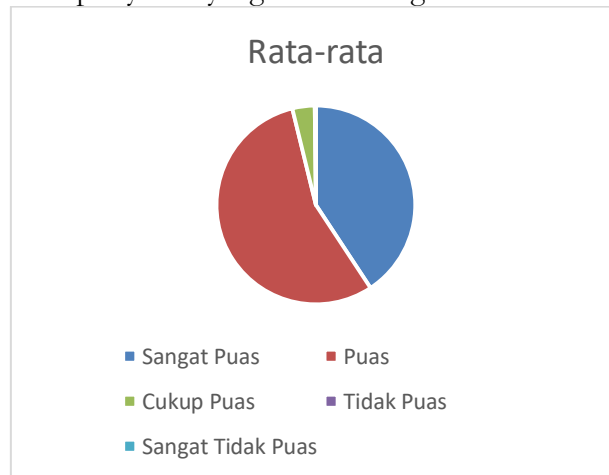
Penelitian ini dilaksanakan pada 13 September 2025 dan bertempat di LA *Rafting* Lubuak Alung, Kabupaten Padang Pariaman. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu destinasi olahraga rekreasi air yang banyak diminati dan relevan dengan fokus penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

HASIL

Hasil dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

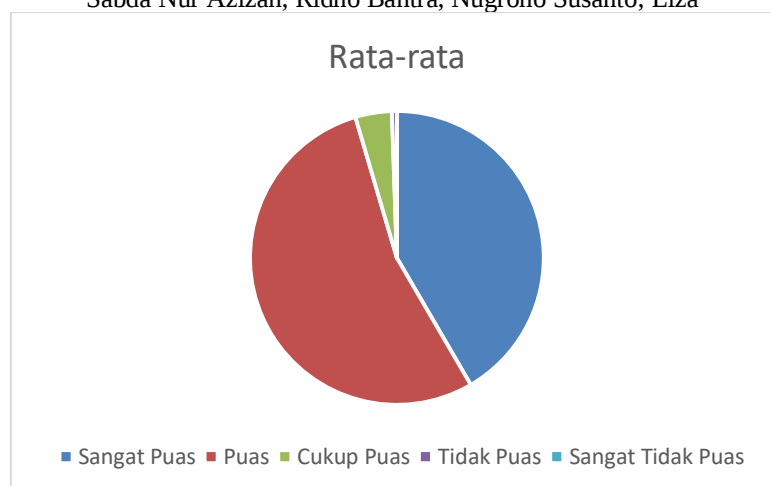
Dimensi tangible (bukti fisik) berfokus pada aspek berwujud yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan, seperti fasilitas, peralatan, serta penampilan petugas. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh distribusi rata-rata jawaban responden pada kategori sangat puas sebesar 22,4, puas 30,5, cukup puas 2, tidak puas 0,1, dan sangat tidak puas 0. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap kondisi fisik dan fasilitas yang disediakan oleh LA *Rafting* Lubuak Alung, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dari segi bukti fisik.



Gambar 1. Rata-Rata Jawaban Responden Dimensi Tangible

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

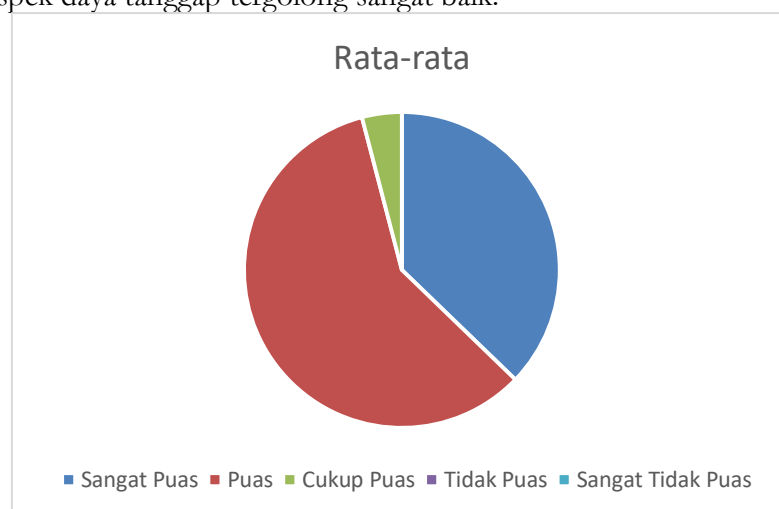
Dimensi reliability (keandalan) menilai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan secara konsisten dapat diandalkan. Berdasarkan hasil analisis, distribusi rata-rata jawaban responden menunjukkan bahwa 22,8 berada pada kategori sangat puas, 29,5 pada kategori puas, 2,2 pada cukup puas, 0,3 pada tidak puas, dan 0 pada sangat tidak puas. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan LA *Rafting* Lubuak Alung menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan sesuai harapan, sehingga mencerminkan tingkat keandalan yang tinggi.



Gambar 2. Rata-Rata Jawaban Responden Dimensi Realibility

3. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap)

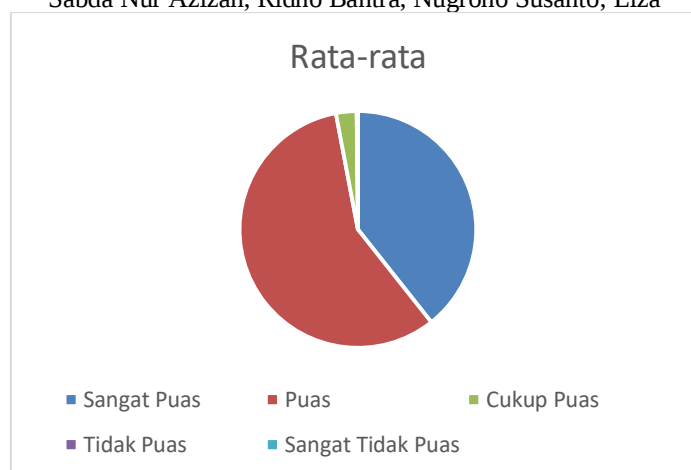
Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mencerminkan kesigapan dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan serta permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh distribusi rata-rata jawaban responden dengan kategori sangat puas sebesar 20,1, puas 31,7, cukup puas 2,2, serta tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing 0. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan LA *Rafting* Lubuak Alung merasa petugas tanggap dan sigap dalam memberikan pelayanan, sehingga aspek daya tanggap tergolong sangat baik.



Gambar 3. Rata-Rata Jawaban Responden Dimensi Responsiviness

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

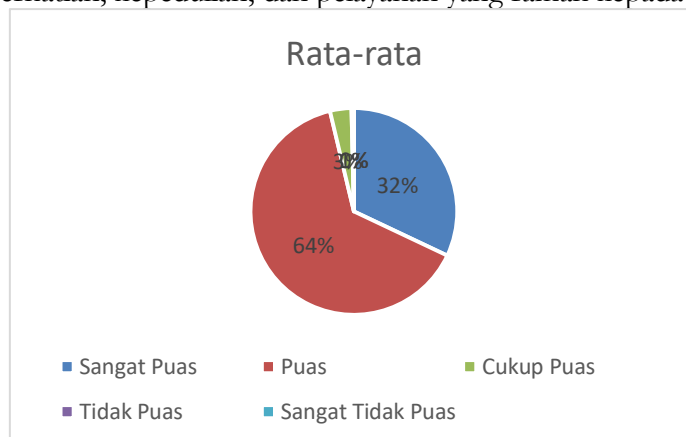
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan oleh LA *Rafting* Lubuak Alung, dengan rata-rata sebesar 31,73, diikuti oleh kategori sangat puas sebesar 21,64. Kategori cukup puas memperoleh nilai rata-rata 1,55, sedangkan tidak puas hanya 0,09 dan sangat tidak puas tidak ada. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan umumnya merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan serta keamanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara selama kegiatan *Rafting* berlangsung.



Gambar 4. Rata-Rata Jawaban Responden Dimensi Assurance

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh pihak *LA Rafting* Lubuak Alung, dengan rata-rata persentase sebesar 34,5%. Sebanyak 17,2% responden menyatakan sangat puas, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu menciptakan kenyamanan dan kesan personal bagi pelanggan. Sementara itu, 1,8% responden merasa cukup puas, dan hanya 0,2% yang menyatakan tidak puas, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi empati tergolong baik, mencerminkan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian, kepedulian, dan pelayanan yang ramah kepada pelanggan.



Gambar 5. Rata-Rata Jawaban Responden Dimensi Empathy

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan penelitian untuk mengkaji tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di *LA Rafting* Lubuak Alung telah tercapai dengan baik. Berdasarkan analisis menggunakan model SERVQUAL, seluruh dimensi kualitas layanan memperoleh skor rata-rata di atas 4,20, yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pengunjung menilai layanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan mereka, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di *LA Rafting* tergolong sangat baik dan memuaskan.

Pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), diperoleh skor rata-rata 4,37 dengan kategori Sangat Puas, menunjukkan bahwa fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan petugas dinilai sangat memadai oleh pengunjung. Hal ini mencerminkan keberhasilan pihak pengelola dalam menyediakan dukungan fisik yang nyaman dan menarik bagi wisatawan. Sementara itu, dimensi *Reliability* (Keandalan) memperoleh skor 4,36, menandakan bahwa layanan yang diberikan

cukup konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan janji yang disampaikan. Keandalan pelayanan ini memberikan rasa percaya kepada pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) mencatat skor rata-rata 4,33, yang juga termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan respon cepat dan sigap terhadap kebutuhan serta keluhan pengunjung. Kecepatan tanggapan dan kesiapan membantu pelanggan menjadi salah satu aspek penting yang menunjang kualitas pengalaman wisata. Selanjutnya, dimensi Assurance (Jaminan) juga menunjukkan hasil yang sangat baik dengan skor 4,36. Nilai ini mengindikasikan bahwa pengunjung merasa yakin terhadap profesionalitas, pengetahuan, dan sikap sopan petugas, sehingga tercipta rasa aman dan nyaman selama menikmati layanan *Rafting*.

Dimensi terakhir, yaitu Empathy (Empati), memperoleh skor rata-rata 4,28 dengan kategori Sangat Puas, meskipun menjadi nilai terendah di antara kelima dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa pihak LA *Rafting* telah menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap pengunjung, namun masih perlu meningkatkan aspek personalisasi pelayanan agar lebih merata bagi semua pelanggan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan di LA *Rafting* Lubuak Alung telah berjalan dengan sangat baik pada semua dimensi SERVQUAL. Namun demikian, peningkatan pada aspek empati perlu menjadi fokus pengembangan ke depan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan kualitas pelayanan semakin optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, seluruh dimensi kualitas layanan yang diukur melalui metode SERVQUAL—tangible, reliability, daya tanggap, assurance, dan empathy—memperoleh skor rata-rata di atas 4,20 dengan kategori sangat puas, menunjukkan bahwa pelanggan menilai layanan di LA *Rafting* Lubuak Alung telah memenuhi harapan mereka. Dimensi reliability dan assurance mencatat skor tertinggi (4,36), menegaskan pentingnya keandalan dan jaminan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Sementara tangible dan daya tanggap juga dinilai sangat baik, mencerminkan fasilitas yang memadai dan petugas yang responsif. Meskipun empathy memiliki nilai terendah (4,28), hasilnya tetap menunjukkan kepuasan tinggi. Secara keseluruhan, kualitas layanan di LA *Rafting* tergolong sangat memuaskan, meski peningkatan pada aspek empati tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar, F., Budiningsih, M., & Kholik, A. (2017). *Tingkat pengetahuan keselamatan pengunjung arung jeram di wisata Sungai Cisadane Bogor, Jawa Barat*. Jurnal Ilmiah Sport Coaching and Education, 1(2), 106–120.
- Darsono. (2008). *Olabraga arus deras (ORAD): Konsep dan implementasi*.
- Dermawan, D., dkk. (2018). *Sarana dan prasarana dalam olahraga rekreasi*.
- Firdaus, F., & Komaini, A. (2020). *Tinjauan pengelolaan olahraga rekreasi arung jeram Club Young Shark Rafting di Sungai Ombilin*. Jurnal Stamina, 55–66.
- Komaini, A., Andri, G., & Syaputra, A. (2018). *Pelaksanaan olahraga arung jeram di Sungai Batang Sangir Kabupaten Solok Selatan*. Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga, 2(1), 167–175.
- Mahendra, & Supriyono. (2020). *Olabraga dalam kehidupan masyarakat modern*.
- Ratno, P., & Etika. (2017). *Survei manajemen perawatan perlengkapan arung jeram Explore Sumatera*. Jurnal Ilmu Keolahragaan, 16(1), 73–83.
- Rahmat, E., & Komaini, A. (2019). *Tinjauan manajemen pengelolaan arung jeram di Kabupaten Padang Pariaman*. Jurnal Stamina, 2(3), 349–362.

Jurnal Ilmu Keolahragaan

Sabda Nur Azizah, Ridho Bahtra, Nugroho Susanto, Liza

- Setiawan, A. (2015). *Olahraga rekreasi dan pengembangan kebugaran jasmani masyarakat*.
- Sudiana, I. K. (2018). *Dampak olahraga wisata bagi masyarakat*. Jurnal IKA, 16(1), 55–66.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsiah, N., Satriadi, Y., & Azhim, A. F. (2021). *Strategi pengembangan wisata minat khusus arung jeram di Sungai Citarum Jawa Barat*. Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen, 8(1), 41–54.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan.