

ABSTRACT

Adventure tourism is a type of tourism growing rapidly in recent years because outdoor tourism activities are increasingly commercialized. Rafting is one of the activities included in the adventure tourism category. This research explores the quality of services provided by Citra Elo Riverindo which is a pioneer agent of rafting tourism service providers that has been established since 1994. This study aims to analyze the quality of services provided by Citra Elo.

The data collected is from domestic tourists who take part in rafting activities in Citra Elo. Characteristic analysis includes socio-demographic, geographical and psychographic. Service quality analysis uses the concept of 5 service quality variables from Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1998) using quantitative data collection methods by distributing 200 questionnaires. Data were analyzed using Microsoft Excel 2013 with descriptive analysis method.

Based on the result of this research, it can be found that the majority of visitors in Citra Elo are tourists at the age of 25-39 years old.. Geographically, the international tourists who dominate came from Central Java. The majority of visitors in Citra Elo are male. The majority of the visitors are students and workers in private company. Visitors who take part in white water rafting activities in Citra Elo mostly come with groups and are independent tourists. The Quality of Service according to domestic tourists who visit Citra Elo Riverindo are analyzed based on 1) tangible; 2) reliability; 3) responsiveness; 4) assurance; 5) empathy. Based on the analysis of these factors, it can be concluded that the factors that influence the service quality that have the highest value from the domestic visitors perspective is responsiveness, while the factors that get the lowest score are physical evidence factors.

Keywords: service quality, adventure tourism, white water rafting, Citra Elo

ABSTRAK

Wisata petualangan adalah jenis pariwisata yang saat ini sedang berkembang dengan pesat dalam beberapa tahun terakhir karena kegiatan wisata di luar ruangan semakin dikomersialkan. Kegiatan arung jeram merupakan salah satu kegiatan yang termasuk dalam kategori wisata petualangan. Penelitian ini mengeksplorasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Citra Elo Riverindo yang merupakan pelopor agen penyedia jasa wisata arung jeram yang telah berdiri sejak tahun 1994. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa arung jeram.

Data yang dikumpulkan adalah dari wisatawan domestik yang mengikuti kegiatan arung jeram di Citra Elo. Analisis karakteristik meliputi sosio-demografis, geografis dan psikografis. Analisis kualitas pelayanan menggunakan konsep 5 variabel kualitas pelayanan dari Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1998) menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif dengan menyebarkan 200 kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan Microsoft Excel 2013 dengan metode analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa mayoritas pengunjung Citra Elo adalah wisatawan berusia 25-39 tahun. Secara geografis, wisatawan domestik yang mendominasi berasal dari Jawa Tengah. Mayoritas pengunjung Citra Elo berjenis kelamin laki-laki. Pengunjung dari Citra Elo terbanyak merupakan pelajar dan pekerja di perusahaan swasta. Pengunjung yang mengikuti kegiatan arung jeram di Citra Elo mayoritas datang bersama grup dan merupakan wisatawan mandiri. Kualitas Pelayanan menurut wisatawan domestik yang mengunjungi Citra Elo Riverindo dianalisis berdasarkan 1) bukti fisik; 2) keandalan ; 3) daya tanggap; 4) jaminan; 5) empati. Berdasarkan analisis dari faktor-faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang memiliki nilai tertinggi menurut wisatawan domestik yang mengunjungi Citra Elo adalah faktor daya tanggap, sedangkan faktor yang mendapatkan hasil nilai terendah merupakan faktor bukti fisik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, wisata petualangan, arung jeram, Citra Elo