



INTISARI

Arung jeram Sungai Serayu merupakan daya tarik wisata minat khusus yang memiliki unsur petualangan. Bannyu Wong menjadi operator arung jeram di Banjarnegara yang dipercaya untuk menyelenggarakan berbagai festival arung jeram dari tingkat lokal, nasional, hingga internasional. Oleh karena itu, pengelola Bannyu Woong harus memperhatikan kepuasan wisatawan dalam melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Serayu. Kepuasan wisatawan merupakan langkah efektif dalam mengembangkan pariwisata, meningkatkan pendapatan wisata, dan meningkatkan kualitas destinasi. Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan pada aktifitas wisata Sungai Serayu di Kabupaten Banjarnegara? Variabel apa yang memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan pada aktifitas arung jeram sungai serayu, serta untuk mengetahui variabel apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan empat variabel yaitu atraksi, amenitas, akses dan pelayanan terhadap kepuasan. Teknik pengambilan data kepuasan wisatawan dilakukan dengan teknik kuesioner dan observasi. Analisis data kepuasan wisatawan dilakukan dengan menggunakan analisis validitas dan reliabilitas; analisis regresi berganda dan uji hipotesis; dan pengujian asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas. Proses analisis data meliputi pengumpulan data (kuesioner, observasi, dan dokumentasi), pengodean data sesuai dengan variabel dan indikator yang telah ditentukan, selanjutnya data diolah dengan perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wisatawan puas terhadap aktivitas wisata arung jeram Sungai Serayu. Analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel atraksi, amenitas, aksesibilitas, dan pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel amenitas dan pelayanan berpengaruh secara positif terhadap pelayanan, variabel yang variabel atraksi memiliki pengaruh tinggi terhadap kepuasan, dan variabel aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Kata kunci: kepuasan wisatawan, arung jeram, Sungai Serayu.



ABSTRACT

Serayu River rafting is a tourist attraction that has a special interest element of adventure. Banyuwangi became rafting operators in Banjarnegara which is believed to hold rafting festival variety of local, national, and international. Therefore, managers should pay attention Banyuwangi tourist satisfaction in performing activities in River rafting Serayu. Tourist satisfaction is an effective step in developing the tourism, increase tourism revenue, and improve the quality of the destination. How is the level of tourist satisfaction in tourism activities Serayu in Banjarnegara? What variables affect the level of tourist satisfaction? This study aimed to analyze the level of tourist satisfaction on the activities Serayu river rafting, as well as to determine what variables that influence the level of tourist satisfaction

This study uses a quantitative method that uses four variables attractions, amenities, access and service to satisfaction. Technique traveler satisfaction data collection was done by using questionnaires and observation. Data analysis was performed using a traveler satisfaction analysis of validity and reliability; multiple regression analysis and hypothesis testing; and the classic assumption test, which included tests of normality, multicollinearity, and heteroskedasticity. The process of data analysis including data collection (questionnaires, observation, and documentation), encoding the data according to the variables and indicators that have been determined, then the data is processed with statistical calculations using SPSS.

The results showed that tourists are satisfied with the activity of Serayu river rafting. Simultaneous analysis showed that the variables of attractions, amenities, accessibility, and services affect the level of satisfaction. Partial analysis showed that the variables amenities and services affect positively to services, attraction variables variables that have a high influence terhadap satisfaction, and accessibility variable has no effect on satisfaction.

Keywords: satisfaction of tourists, rafting, Serayu River.