

# TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS WAHANA OUTBOUND RUMAH PINTAR JUANDA CENDEKIA SIDOARJO

## LEVEL OF SATISFACTION WITH OUTBOUND RIDES FACILITIES RUMAH PINTAR JUANDA CENDEKIA SIDOARJO

<sup>1\*</sup>Indi Alfina Damayanti,<sup>2</sup>Dita Yuliastrid,<sup>3</sup>Indra Himawan Susanto,<sup>4</sup>Anna Noordia  
<sup>1,2,3,4</sup>Progam Studi Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Surabaya

Kontak koresponden: indi.19018@mhs.unesa.ac.id

### ABSTRAK

Olahraga rekreasi merupakan kegiatan fisik yang dilakukan untuk kesenangan, rekreasi, dan kebugaran diri baik secara individu maupun dalam kelompok. Kegiatan olahraga rekreasi sangat bergantung pada kualitas fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wahana *outbound* di Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo. Sasaran dalam penelitian ini sebanyak 100 pengunjung yang mendampingi anak-anak melaksanakan *outbound*, dengan teknik penarikan sampel yaitu *Accidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner berupa *google form* untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung. Hasil penelitian disimpulkan bahwa: tingkat kesesuaian (Tki) masing-masing indikator nilainya <100% yaitu sebesar 97,61% yang artinya pengunjung belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas dan pengelola; tingkat kesesuaian indikator Keandalan (*Reliability*) diperoleh hasil sebesar 98,96%; tingkat kesesuaian indikator Nyata (*Tangible*) diperoleh hasil sebesar 97,91%; tingkat kesesuaian indikator Adil (*Responsiveness*) diperoleh hasil sebesar 98,54%; tingkat kesesuaian indikator Tanggung Jawab (*Assurance*) diperoleh hasil sebesar 97,1%; tingkat kesesuaian indikator Empati (*Empathy*) diperoleh hasil sebesar 97,61%, dengan perbaikan kualitas layanan serta fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

**Kata Kunci:** tingkat kepuasan; pengunjung; wahana *outbound*

### ABSTRACT

*Recreational sports are physical activities carried out for pleasure, recreation, and self-freshness both individually and in groups. Recreational sports activities are highly dependent on the quality of facilities and services provided. This study aims to determine the level of visitor satisfaction with outbound rides facilities in Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo. The target in this study was 100 visitors who accompanied children to carry out outbound, with a sampling technique, namely Accidental Sampling. This study used a quantitative descriptive approach. The data collection method is carried out using a questionnaire in the form of a google form to measure the level of visitor satisfaction. The results of the study concluded that: the level of suitability (Tki) of each indicator is <100%, which is 97.61%, which means that visitors are not fully satisfied with the services provided by officers and managers; the level of*

*conformity of the Reliability indicator obtained a result of 98.96%; the suitability level of the Tangible indicator obtained a result of 97.91%; the level of conformity of the Fair indicator (Responsiveness) obtained a result of 98.54%; the level of conformity of the Responsibility indicator (Assurance) obtained a result of 97.1%; The level of conformity of the Empathy indicator obtained results of 97.61%, with improvements in the quality of services and facilities can increase visitor satisfaction.*

**Keywords:** *satisfaction level; visitors; outbound rides*

## **Pendahuluan**

Olahraga adalah aktivitas yang melibatkan penggunaan pikiran, tubuh, dan jiwa secara terpadu dan teratur. Tujuannya adalah untuk mendorong, membentuk, dan mengembangkan potensi fisik, mental, sosial, dan budaya seseorang (UU Sistem Keolahragaan, 2022). Dalam konteks Indonesia, olahraga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas manusia dengan fokus pada pengembangan karakter, kepribadian, kedisiplinan, dan sikap sportif, serta meningkatkan prestasi yang dapat membangkitkan kebanggaan nasional. Pemerintah memiliki komitmen untuk memasyarakatkan olahraga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan olahraga. Tujuan dari upaya tersebut adalah agar masyarakat mencintai olahraga dan menjadi sumber daya yang tangguh dalam pembangunan negara. Selain memberikan manfaat untuk kesehatan fisik, olahraga juga memiliki tujuan lain seperti pendidikan, rekreasi, dan pencapaian prestasi.

Olahraga pendidikan merujuk pada proses pembelajaran yang terstruktur dan berkelanjutan di bidang jasmani dan olahraga, dengan tujuan mendapatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, kesehatan, dan kebugaran fisik (UU Sistem Keolahragaan, 2022). Di sisi lain, olahraga rekreasi merupakan bentuk olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan minat dan kemampuan yang berkembang sesuai dengan budaya dan nilai-nilai lokal, dengan tujuan meningkatkan kesehatan, kesejahteraan, dan kesenangan. Sementara itu, olahraga prestasi adalah jenis olahraga yang di fokuskan pada pembinaan dan pengembangan atlet secara terencana, sistematis, terpadu, berjenjang, dan berkelanjutan melalui kompetisi, dengan dukungan dari ilmu pengetahuan dan teknologi keolahragaan. Olahraga dan rekreasi merupakan kebutuhan penting bagi manusia dalam menjaga kesehatan dan mendukung kegiatan sehari-hari. Secara umum, olahraga rekreasi dilakukan dengan tujuan untuk rekreasi atau hiburan.

Olahraga rekreasi merupakan aktivitas fisik yang dilakukan dengan maksud untuk mencari kesenangan, berekreasi, dan menyegarkan diri baik secara individu maupun dalam kelompok, seperti bersama keluarga, teman, atau rekan kerja. Rekreasi umumnya dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu rekreasi dalam ruangan (*indoor recreation*) dan rekreasi diluar ruangan (*outdoor recreation*). Kegiatan rekreasi dilakukan pada waktu luang atau waktu senggang dengan tujuan untuk mengembalikan kesegaran fisik, mental, pikiran, dan daya rekreasi yang mungkin berkurang akibat rutinitas harian. Kegiatan rekreasi ini bertujuan untuk mencari kesenangan, hiburan, variasi dari kegiatan sehari-hari, serta memberikan kepuasan dan kegembiraan yang dapat memenuhi kebutuhan fisik dan psikologis manusia.

Masyarakat saat ini menyukai *outbound* sebagai salah satu olahraga rekreasi favorit mereka. Arti dari kata "*outbound*" adalah "di luar jangkauan, keterbatasan, atau kebiasaan" (Safitri, W., & Mulyono, 2022). Kegiatan olahraga rekreasi sangat bergantung pada ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang ada, termasuk sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung kegiatan tersebut. Semakin tinggi tingkat pelayanan dan fasilitas yang disediakan, semakin banyak pengunjung yang tertarik untuk mengunjungi obyek wisata tersebut. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik akan membuat kegiatan olahraga rekreasi menjadi lebih menarik bagi para wisatawan.

Fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung kegiatan olahraga memainkan peran yang penting dalam membentuk budaya olahraga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam olahraga. Fasilitas olahraga rekreasi memiliki nilai sosial yang signifikan dalam masyarakat karena memberikan akses yang memadai bagi warga untuk menggunakan fasilitas olahraga dan mengembangkan kegiatan rekreasi yang bermakna. Dalam proses ini, olahraga secara tidak langsung menjadi lebih terjangkau dan diterima oleh masyarakat. Pentingnya fasilitas olahraga rekreasi dalam masyarakat adalah untuk memberikan kemudahan kepada warga dalam berpartisipasi dalam kegiatan olahraga dan meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya kesehatan dan kebugaran. Melalui fasilitas yang memadai, masyarakat dapat lebih mudah terlibat dalam kegiatan olahraga dan memperluas pemahaman mereka tentang manfaat kesehatan dan kebugaran yang terkait. Dalam pandangan ini, olahraga dianggap sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan serta kebugaran, yang pada akhirnya dapat mendukung partisipasi warga dalam kegiatan olahraga tersebut (Fanizar & Asnur, 2022).nTingkat kepuasan terhadap fasilitas wahana *outbound* juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Akibatnya, fasilitas *outbound* memiliki dampak yang signifikan terhadap dukungan pelaksanaan.

Di Kabupaten Sidoarjo, yang terletak daerah di Jawa Timur terdapat banyak lokasi rekreasi yang menawarkan beragam jenis permainan *outbound*. Salah satu diantaranya adalah Rumah Pintar yang berada di kawasan dengan markas militer Puspernerbal TNI-AL. Banyak fasilitas wahana *outbound* yang diadakan di Rumah Pintar Juanda Cendekia salah satunya yakni *flying fox*. *Outbound* Rumah Pintar Juanda Cendekia ditetapkan pada akhir tahun 2009 serta terletak dalam pengayoman dari Pusat Penerbangan TNI- AL (Puspenerbal) beralamatkan di Jl. Ir. H Juanda No. 1, Sedati, Sidoarjo, Jawa Timur 61253. Rumah pintar Juanda Cendekia menawarkan fasilitas permainan dengan memberikan pengalaman adrenal yang menantang dengan harga terjangkau bagi pengunjung yang datang. Salah satu fasilitas wahana yang disediakan adalah *flying fox* dengan jalur sepanjang 110 meter. *Flying fox* ini memiliki kecepatan luncur antara 10 hingga 13 detik atau rata-rata sekitar 36 Km/jam, dan dapat digunakan oleh 2 orang secara bersamaan dalam mode tandem. Tidak hanya *flying fox*, ada juga beberapa rintangan seperti berjalan diatas tali, jembatan tali, *burma bridge*, *step by step*, tip top ban dan *cargo net*.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti bersama Pak Marsudi, Wakil Ketua Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo, diperoleh hasil yang signifikan mengenai tingkat kunjungan rata-rata sejak tahun 2019, seperti yang dijabarkan berikut ini:

Tabel 1. Daftar pengunjung Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo Tahun 2019 - 2022

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2019	36.244 Orang
2	2020	15.189 Orang
3	2021	70.258 Orang
4	2022	146.681 Orang

Sumber: Laporan Pengurus Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung menunjukkan variasi setiap tahunnya. Kenaikan pertama terjadi pada tahun 2019, dengan peningkatan tertinggi tercatat pada tahun 2022. Namun, terdapat penurunan yang signifikan pada jumlah pengunjung pada tahun 2020 yang disebabkan oleh dampak pandemi Covid-19. Pemerintah mengeluarkan himbauan untuk mengintensifkan pengawasan di berbagai destinasi wisata guna mencegah kerumunan yang melanggar protokol kesehatan. Akibatnya, terjadi penurunan aktivitas pengunjung di Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo.

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Metode survey didukung dengan instrumen penelitian berupa angket modifikasi menggunakan *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo yang berjumlah 2.500 pengunjung dengan sampel 100 pengunjung. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Accidental Sampling*. Kriteria untuk pengambilan sampel yaitu seluruh pengunjung Rumah Pintar Juanda Cendekia yang sedang mendampingi anak-anak dalam kegiatan *outbound*.

Penelitian ini dimulai dari pengujian instrumen secara validitas dan reliabilitasnya menggunakan aplikasi *SPSS versi 26*. Kemudian setelah semua pertanyaan angket selesai diuji, peneliti menyeleksi pertanyaan tersebut dan dilakukannya pengambilan data di Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo.

Tingkat Kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wahana *outbound* Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo diukur berdasarkan 5 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu Keandalan (*reliability*), Nyata (*Tangible*), Adil (*Responsiveness*), Tanggung Jawab (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif, dengan rincian berupa angka yang menghasilkan persentase. Instrumen pernyataan terdiri dari 22 item pernyataan dengan menggunakan dua kategori yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga memiliki tingkat reliabilitas sebesar 0.994. Berikut adalah kisi-kisi butir pernyataan angket

Tabel 2. Kisi-kisi Pernyataan

No	Indikator	Kisi-kisi
1	<i>Reliability</i>	• Kejelasan dan kemampuan petugas dalam

		memberikan pelayanan
2	<i>Tangible</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan fasilitas</li> <li>• Penampilan petugas</li> </ul>
3	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan</li> <li>• Ketanggapan petugas</li> <li>• Kemauan petugas dalam melayani kebutuhan pengunjung</li> </ul>
4	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap petugas dalam melayani pengunjung</li> <li>• Kemampuan petugas dan pengelola dalam memberikan keyakinan kepada pengunjung bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan</li> </ul>
5	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepedulian petugas dalam menerima keluhan pengunjung</li> <li>• Kesediaan kepedulian petugas untuk memberikan perhatian kepada pengunjung</li> </ul>

Tabel 3. Butir Pernyataan Angket

No	Indikator	Nomor Pernyataan	Jumlah
1	<i>Reliability</i>	1-5	5
2	<i>Tangible</i>	6-10	5
3	<i>Responsiveness</i>	11-14	4
4	<i>Assurance</i>	15-19	5
5	<i>Empathy</i>	20-22	3

Teknik yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

## Hasil

Hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wahana *outbound* Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo nilainya <100% yaitu sebesar 97,61%, yang menunjukkan bahwa pengunjung belum sepenuhnya merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh petugas dan pengelola. Berikut adalah rincian data hasil penelitian berdasarkan masing-masing indikator:

Tabel 4. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Keandalan (*Reliability*)

No	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
1	2.80	2.84	-.04	98.59
2	2.71	2.72	-.01	99.63
3	2.87	2.93	-.06	97.95
4	2.82	2.78	.04	101.44
5	2.79	2.87	-.08	97.21
Mean	2.79	2.83	-.03	98.96

Berdasarkan tabel, bahwa tingkat kesesuaian (Tki) indikator keandalan (*reliability*) masuk dalam kategori belum sepenuhnya puas dengan hasil tingkat kesesuaian sebesar 98.96%. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) kenyataan = 2.79, harapan 2.83 dan nilai gap -.03.

Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Nyata (*Tangible*)

No	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
1	2.65	2.71	-.06	97.79
2	2.73	2.84	-.11	96.13
3	2.60	2.64	-.04	98.48
4	2.74	2.79	-.05	98.21
5	2.79	2.82	-.03	98.94
Mean	2.70	2.76	-.04	97.91

Berdasarkan tabel, bahwa tingkat kesesuaian (Tki) indikator nyata (*tangible*) masuk dalam kategori belum sepenuhnya puas dengan hasil tingkat kesesuaian sebesar 97.91%. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) kenyataan = 2.70, harapan 2.76 dan nilai gap -.04.

Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Adil (*Responsiveness*)

No	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
1	2.84	2.85	-.01	99.65
2	2.87	2.92	-.05	98.29
3	2.83	2.90	-.07	97.59
4	2.83	2.87	-.04	98.61
Mean	2.84	2.89	-.04	98.54

Berdasarkan tabel, bahwa tingkat kesesuaian (Tki) indikator adil (*responsiveness*) masuk dalam kategori belum sepenuhnya puas dengan hasil tingkat kesesuaian sebesar 98.54%. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) kenyataan = 2.84, harapan 2.89 dan nilai gap -.04.

Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Tanggung Jawab (*Assurance*)

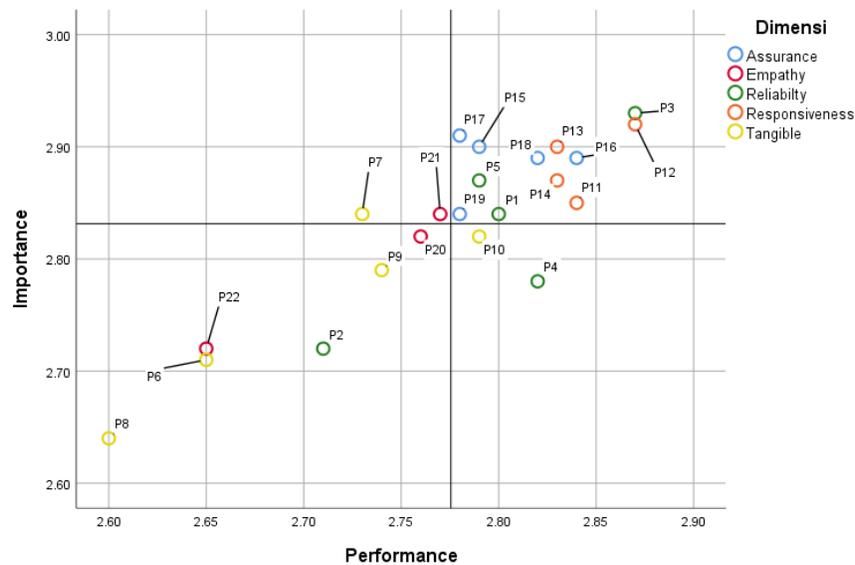
No	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
1	2.79	2.90	-.11	96.21
2	2.84	2.89	-.05	98.27
3	2.78	2.91	-.13	95.53
4	2.82	2.89	-.07	97.58
5	2.78	2.84	-.06	97.89
Mean	2.80	2.89	-.08	97.1

Berdasarkan tabel, bahwa tingkat kesesuaian (Tki) indikator tanggung jawab (*assurance*) masuk dalam kategori belum sepenuhnya puas dengan hasil tingkat kesesuaian sebesar 97.1%. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) kenyataan = 2.80, harapan 2.89 dan nilai gap -.08.

Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Empati (*Empathy*)

No	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
1	2.76	2.82	-.06	97.87
2	2.77	2.84	-.07	97.54
3	2.65	2.72	-.07	97.43
Mean	2.73	2.79	-.07	97.61

Berdasarkan tabel, bahwa tingkat kesesuaian (Tki) indikator empati (*empathy*) masuk dalam kategori belum sepenuhnya puas dengan hasil tingkat kesesuaian sebesar 97.61%. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) kenyataan = 2.73, harapan 2.79 dan nilai gap -.07.



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan

Berdasarkan analisis pada diagram kartesius (Gambar 1), hasilnya dapat dijelaskan dalam empat kuadran. Kuadran I menunjukkan bahwa dua indikator yang dianggap penting oleh pengunjung belum diimplementasikan dengan baik oleh petugas, mengakibatkan ketidakpuasan. Kuadran II menggambarkan bahwa dua belas indikator yang dianggap penting oleh pengunjung telah dijalankan dengan baik oleh petugas, menghasilkan kepuasan pengunjung. Kuadran III menunjukkan bahwa enam indikator dianggap kurang penting oleh pengunjung namun telah dilaksanakan dengan baik oleh petugas. Kuadran IV menunjukkan bahwa dua indikator dianggap tidak penting oleh pengunjung dan telah diimplementasikan dengan baik oleh petugas.

Kesimpulannya, indikator-indikator pada kuadran II perlu dipertahankan, sedangkan kuadran I perlu perbaikan serius, kuadran III perlu pemeliharaan.

## **Pembahasan**

Perhitungan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wahana *outbound* Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo dilihat dari nilai Gap dan Tingkat Kesesuaian. Nilai tingkat kesesuaian menggambarkan sejauh mana harapan pengunjung terpenuhi oleh kenyataan yang mereka alami. Perhitungan ini dilakukan pada masing-masing indikator tingkat kepuasan yang terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Tangible* (Nyata), *Responsiveness* (Adil), *Assurance* (Tanggung Jawab), *Empathy* (Empati).

Berdasarkan hasil penelitian, nilai *Gap score* yang tertinggi adalah -0,13 yang terdapat pada indikator *Assurance* kode P17 yaitu kemampuan petugas dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada pengunjung bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dan pengelola di Rumah Pintar Juanda Cendekia dalam memberikan pelayanan sudah maksimal dan pengunjung merasa puas. Menurut penelitian yang dilakukan Malik et,al (2012) yang dikutip dalam dalam jurnal Akbar Dwi Yulianto (2017), kualitas pelayanan memiliki pengaruh penting dalam kepuasan pelanggan. Hal ini, dikarenakan kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan kepercayaan, dan memenuhi harapan mereka. Dalam penelitian tersebut, faktor-faktor seperti kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan diidentifikasi sebagai elemen-elemen penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan mereka. Pelayanan ini ditujukan melalui sikap dan karakteristik dalam memberikan layanan untuk memenuhi kepuasan pengunjung atau pelanggan. Sedangkan nilai *Gap score* terendah yakni 0,1 yang terdapat pada indikator *reliability* Kode P2 yaitu petugas memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu dan indikator *Responsiveness* kode P11 yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan terhadap pengunjung. Hal ini mengindikasikan bahwa pengunjung tidak merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu dan melayani permasalahan yang dialami pengunjung.

Nilai tingkat kesesuaian paling tinggi terdapat pada indikator *reliability* sebesar 101,44% dengan kode P4 yaitu kemampuan petugas dalam membantu permasalahan pada pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah berhasil menjalankan fungsi indikator *reliability* dengan baik. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Tjiptono, 2016) Dalam konteks reliabilitas, terdapat keterlibatan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah dibuat dengan tingkat ketepatan dan akurasi yang diharapkan. Nilai tingkat kesesuaian terendah terdapat pada indikator *Assurance* sebesar 95,53% dengan kode P17 yaitu kemampuan petugas dan pengelola bertanggung jawab untuk meyakinkan pengunjung bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan, bahwa

kemampuan petugas dan pengelola belum berjalan sesuai dengan harapan pengunjung, terutama dalam kemampuan untuk memberi keyakinan kepada pengunjung terkait pelayan yang diberikan.

Jika mengamati kelima indikator tingkat kepuasan, dapat disimpulkan bahwa rata-rata harapan pengunjung masih lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang terjadi, sehingga menghasilkan nilai gap yang negatif (di bawah 0). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pengunjung belum merasa puas. Agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, petugas dan pengelola Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo perlu melakukan perbaikan dan peningkatan pada aspek-aspek yang masih kurang, sehingga harapan dan keinginan pengunjung dapat terpenuhi.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wahana *outbound* Rumah Pintar Juanda Cendekia Sidoarjo dengan jumlah responden 100 pengunjung masuk dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengunjung, atau dengan kata lain, pelayanan yang diberikan masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Untuk itu perlu adanya peningkatan kondisi yang optimal bagi pengunjung, peningkatan pemeliharaan dan perawatan fasilitas wahana *outbound* serta memperhatikan umpan balik dari pengunjung dan melakukan perbaikan yang diperlukan berdasarkan saran dan keluhan yang diberikan. Agar pelayanan kepada pengunjung lebih baik.

## Referensi

- Akbar Dwi Yulianto. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol. 3, No 1.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Komarudin, & Subekti, B. H. (2021). Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pembelajaran Pjok Daring Level of Student Satisfaction Towards Characteristic Learning. *Jambura Health and Sport Journal*, 3(1), 16–23.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1997). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Mona Annisa Matodang, B. & R. H. (2017). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Willingnes To Pay Di Plengkung Taman Nasional Alas Purwo (*The Effect of Visitor Satisfaction Level on Willingness to Pay at Plengkung , in Alas Purwo National Park*). *Jurnal Tingkat Kepuasan Pengunjung* 164–170.
- Oktawati, N. O., & Purnamasari, E. (2023). Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pulau Beras Basah Kota Bontang Kalimantan Timur. 10(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service*.
- Rosita, S. M. & W. H. W. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure* 13(1). <https://doi.org/10.17509/jurel.v13i1.2134>.
- Safitri, W., & Mulyono, A. (2022). Manajemen Outbound Taman Wisata Matahari Di Cisarua Kabupaten Bogor tahun 2020. *Indonesian Journal for Physical Education and Sport*, 3(1), 68–78. <https://doi.org/10.15294/inapes.v3i1.47938>

- Sanjaya, M. A. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Suzuya Mall Rantau Prapat.
- Sasmita, M. T. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Stp Nusa Dua Bali Terhadap Paket Perjalanan Wisata Insentif Outbond 2018. 18.
- Siregar, A. Z., Manurung, S. S., & Wicaksono, D. (2023). Pengaruh Sarana Prasarana Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Wisata Kuliner Sarapan Kamu (Kawula Muda), Di Desa Denai Lama, Kec. Pantai Labu, Kab. Deli Serdang. 1(1).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Tjiptono, F. dan G. C. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta;Andi Offset.
- Wijono, D. (2014). Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 4(1), 22. <https://doi.org/10.30588/jmp.v4i1.93>