

**PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN BERDASARKAN
KUALITAS LAYANAN WISATA PANJAT TEBING DENGAN
METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Kesehatan dan
Rekreasi Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Olahraga (S.Or)



Disusun Oleh :

**MELIZA
NIM. 22089052**

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
DEPARTEMEN KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Dan Harapan Wisatawan Berdasarkan Kualitas Layanan Wisata Panjat Tebing Dengan Metode SERVQUAL.

Nama : MELIZA

Nim/TM : 22089052/2022

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Departemen : Kesehatan dan Rekreasi

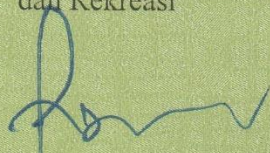
Fakultas : Ilmu keolahragaan

Universitas : Negeri Padang

Padang, Juli 2026

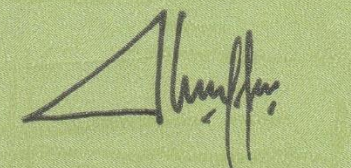
Disetujui Oleh:

Ketua Departemen Kesehatan
dan Rekreasi



Dr. Ridho Bahtra, S.Si, M.Pd
NIP. 198705022014041001

Dosen Pembimbing Skripsi



Alimuddin, S.Or., M.Or
NIP. 199104152019031015

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : MELIZA

NIM : 22089052/2022

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Keolahragaan

Departemen Kesehatan Rekreasi

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Universitas Negeri Padang

Dengan judul:

**Persepsi Dan Harapan Wisatawan Berdasarkan Kualitas Layanan Wisata
Panjat Tebing Dengan Metode SERVQUAL.**

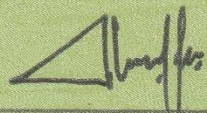
Padang, Juli 2026

Tim Penguji

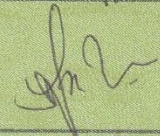
Nama

Tanda Tangan

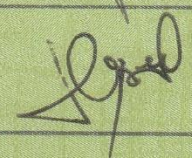
1. Ketua : Alimuddin, S.Or., M.Or

1. 

2. Anggota : Sonya Nelson, S.Si.M.Pd

2. 

3. Anggota : Dr. Ilham, S.Si.,M.Or

3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya MELIZA, NIM 202089052 menyatakan :

1. Skripsi saya dengan judul “Persepsi Dan Harapan Wisatawan Berdasarkan Kualitas Layanan Wisata Panjat Tebing Dengan Metode SERVQUAL”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri, disamping dari arahan tim pembimbing, penguji dan masukan dari rekan-rekan beserta seminar.
3. Di dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan tidak benar pernyataan ini, maka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, 7 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



NIM. 22089052

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua Ayahanda Abubasis dan Ibunda Yuliana, yang selalu menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan dan doa yang tidak pernah putus. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah dan Ibu.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang, yang membimbing dan mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, serta semangat yang telah diberikan selama menjalani masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Diri penulis sendiri, MELIZA yang telah memilih untuk tetap berusaha dan bertahan sejauh ini. tidak menyerah meskipun proses yang dilalui tidak selalu mudah. Setiap perjuangan, air mata, dan doa yang telah dipanjatkan menjadi bagian dari perjalanan menuju keberhasilan.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Keolahragaan, serta menjadi amal baik yang bernilai ibadah di sisi Allah Swt. Āmīn Yā Rabbal 'Ālamīn.

ABSTRAK

MELIZA. 2026. Persepsi dan Harapan Wisatawan Berdasarkan Kualitas Layanan Wisata Panjat Tebing dengan Metode SERVQUAL. Skripsi. Program Studi Ilmu Keolahragaan, Departemen Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mendeskripsikan harapan wisatawan terhadap peningkatan kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel berjumlah 30 wisatawan yang di pilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria, (1) pernah melakukan panjat tebing di Lembah Harau minimal satu kali, (2) berusia minimal 17 tahun, (3) bersedia menjadi responden, dan (4) mampu memberikan informasi mengenai pengalaman panjat tabing. Data yang dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Data kuesiner dianalisis menggunakan statistic deskriptif dengan bantuan IBM SPSS Statiscs, sedangkan hasil wawancara dan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* (84,23%), *Reliability* (82,50%), dan *Responsiveness* (75,32%) berada pada kategori baik, sedangkan *Tangibles* dan *Assurance* (51,41%) berada pada kategori kurang. Wawancara dan dokumentasi menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas, kompetensi pemandu, penyediaan informasi, dan sistem keamanan untuk meningkatkan kualitas layanan wisata panjat tebing.

Kata kunci: Panjat tebing, SERVQUAL, Kualitas layanan, Persepsi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN WISATA PANJAT TEBING MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”** ini dengan baik tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan mampu menyelesaikannya tanpa bantuan bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Krismadinata, S.T., M.T., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk melaksanakan studi dan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Nurul Ihsan, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang, yang telah memberikan dukungan, arahan, serta kesempatan bagi penulis untuk menyusun dan mengembangkan Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ridho Bahtra, S.Si, M.Pd., selaku Kepala Departemen Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Padang yang

telah memberikan izin dan dukungan akademik dalam pelaksanaan penelitian.

4. Ibu Sonya Nelson, S.Si., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Dosen penguji I Penulis, terima kasih telah memberikan bimbingan, kesadaran, dan masukan yang berharga bagi penulis dengan sabar dan penuh perhatian, dalam proses perkuliahan maupun penyusunan proposal ini.
5. Bapak Alimuddin, S.Or, M.Or selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan moral dan ilmiah dalam penyusunan Skripsi ini hingga tahap akhir.
6. Bapak Dr. Ilham selaku Dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan dan penyusunan skripsi.
7. Meliza, ya! Diri penulis sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai di titik ini, terima kasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetap jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.
8. Teristimewa dan penuh cinta Kedua orang tua penulis Ayahanda Abubasis dan Ibunda Yuliana, dua orang tua yang selalu mengusahakan sekuat tenaga untuk anak bungsunya menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terimakasih pula atas doa yang selalu dipanjatkan setiap saat, atas cintanya yang tidak pernah berkurang dan dukungan yang tidak pernah berhenti menguatkan penulis sepanjang perjalanan pendidikan ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan dengan keberkahan dan kesehatan sepanjang usia. Semoga karya kecil ini bisa membuat kalian bangga.

9. 9 saudara kandung penulis, Herawati, Aswin, Al hadi, Juli Hartati, Dedi Harianto, Bambang Hidayat, Indah Sundari, Eko Saputra dan Handoko, penulis sangat berterima kasih karena telah memberikan dukungan, semangat serta bantuan baik moral dan material selama proses perkuliahan, dan memberikan pelajaran hidup yang berharga. Terima kasih sudah menguatkan penulis dukungan kalian menjadi bagian penting dari terselesainya studi ini.
10. Sahabat dan teman seperjuangan serta teman-teman angkatan 2022 yang selalu menemani dan memberi dorongan motivasi kepada penulis sampai penulisan skripsi ini.
11. Rekan-rekan anggota Badan Eksekutif Mahasiswa 5.6 dan UK Biliar yang telah memberikan pelajaran berorganisasi dan telah memberikan motivasi serta untuk menjadi lebih baik lagi dan rasa kekeluargaan yang nyaman.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu keolahragaan, khususnya dalam bidang pariwisata olahraga dan peningkatan kualitas layanan wisata panjat tebing

Padang, Juli 2026

MELIZA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Masalah.....	6
F. Manfaat Masalah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
B. Penelitian Relevan.....	25
C. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan waktu penelitian	30
C. Variable Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39

H. Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data Penelitian	45
B. Karakteristik Responden	46
C. Analisis Data	47
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Jalur Merah Putih di Padang Tarok	17
Gambar 2.2. Kondisi Jalan Menuju Kawasan wisata Panjat Tebing Lembah Harau	19
Gambar 2.3. Peralatan Panjat Tebing.....	22
Gambar 2.4. Area Parkir dan Tempat Istirahat	22
Gambar 2.5. Fasilitas Toilet	22
Gambar 2.6. Kerangka Konseptual	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Penelitian	25
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	37
Tabel 3.3 Interval Kategori Penilaian	44
Tabel 4.1 Karakteristik data Responden	46
Tabel 4.2 Uji Validitas	47
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.4 Table Master Data <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (P1-P12)	51
Tabel 4.5 Table Master Data <i>Reability</i> (Keandalan) (P13-P24)	61
Tabel 4.6 Table Master Data <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (P25-P36)	69
Tabel 4.7 Table Master Data <i>Assurance</i> (Jaminan) (P37-P48)	75
Tabel 4.8 Table Master Data <i>Empathy</i> (Empati) (P49-P60)	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2. Dokumentasi	104
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Dengan Wisatawan Panjat Tebing Lembah Harau	106
Lampiran 4. Dokumentasi	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam pembangunan ekonomi suatu daerah. Selain mampu meningkatkan pendapatan masyarakat, sektor pariwisata juga dapat membuka lapangan pekerjaan serta mendorong perkembangan infrastruktur daerah.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintahan daerah. Perkembangan pariwisata saat ini tidak hanya berfokus pada wisata rekreasi biasa, tetapi juga berkembang pada wisata berbasis olahraga atau sport tourism. Sport tourism merupakan kegiatan perjalanan wisata yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan tujuan untuk berpartisipasi maupun menikmati aktivitas olahraga tertentu. Salah satu bentuk sport tourism yang berkembang pesat adalah wisata panjat tebing. Wisata panjat tebing termasuk dalam kategori wisata petualangan (adventure tourism) yang menawarkan tantangan fisik, pengalaman alam, serta kepuasan psikologis bagi wisatawan. Aktivitas ini membutuhkan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, serta standar keselamatan yang tinggi agar wisatawan merasa aman dan nyaman selama melakukan kegiatan.

Salah satu destinasi wisata panjat tebing yang terkenal di Sumatera Barat

adalah Lembah Harau yang terletak di Kabupaten Lima Puluh Kota. Kawasan ini memiliki tebing-tebing granit dengan ketinggian mencapai ratusan meter serta memiliki banyak jalur pemanjatan dengan tingkat kesulitan yang beragam. Kondisi tersebut menjadikan Lembah Harau sebagai salah satu destinasi wisata panjat tebing yang diminati wisatawan lokal maupun mancanegara. Keindahan tersebut menjadikan Lembah Harau sebagai tujuan wisata populer, baik bagi wisatawan domestik maupun komunitas pemanjat tebing dari berbagai daerah. Lembah Harau bahkan kerap disebut sebagai “surga panjat tebing” di Indonesia karena memiliki ratusan jalur panjat dengan ketinggian dan tingkat kesulitan yang beragam, sehingga menjadi magnet bagi para wisatawan petualang dan pecinta olahraga alam ekstrem.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau. menunjukkan bahwa aspek pelayanan dan keselamatan belum terpenuhi secara optimal. Fasilitas pendukung seperti papan peringatan, informasi teknis jalur panjat, titik jangkar yang terstandarisasi, serta jalur evakuasi masih terbatas. Kondisi ini membuat pengalaman wisatawan belum sepenuhnya sesuai dengan standar wisata petualangan yang menuntut kesiapan fasilitas dan layanan yang lengkap. Selain fasilitas khusus panjat tebing, beberapa sarana umum seperti mushola, toilet, area parkir, dan akses menuju jalur panjat juga masih memerlukan peningkatan. Minimnya pengawasan dan koordinasi antar pihak terkait memperburuk situasi, karena pembangunan fasilitas oleh pihak swasta tidak

selalu diikuti dengan pengelolaan yang terarah. Hal ini berdampak pada ketidakseragaman kualitas layanan yang diterima wisatawan.

Dari observasi juga memperlihatkan bahwa interaksi antara pengelola, pemandu, dan wisatawan belum berjalan efektif. Tingkat kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang melayani wisatawan masih bervariasi. Sebagian pemandu sudah mampu memberikan pelayanan yang baik, tetapi sebagian lainnya belum memahami standar pelayanan wisata petualangan, terutama terkait briefing keselamatan, penggunaan alat, dan prosedur penanganan risiko. Akibatnya, kualitas layanan yang dirasakan wisatawan sering tidak konsisten. Menurut Cooper (2020), destinasi wisata tidak cukup hanya mengandalkan keunikan alam, tetapi harus didukung oleh pengelolaan yang baik, fasilitas yang memadai, serta kualitas layanan agar mampu memberikan nilai dan kepuasan bagi wisatawan.

Berdasarkan berbagai permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengembangan wisata panjat tebing di Lembah Harau masih menghadapi sejumlah tantangan yang mencakup pengelolaan daya tarik wisata, penyediaan fasilitas pendukung, kualitas sumber daya manusia, pengelolaan standar keselamatan, serta belum adanya evaluasi kualitas layanan secara komprehensif. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian berbasis persepsi dan harapan wisatawan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan yang ada, sehingga strategi pengembangan wisata dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran.

Untuk mengetahui persepsi dan harapan wisatawan berdasarkan kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau, peneliti menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode SERVQUAL adalah kerangka pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1988) yang berfokus pada identifikasi kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mendeskripsikan harapan wisatawan terhadap peningkatan kualitas layanan. Menurut Meidutė-Kavaliauskienė, Aranskis, dan Litvinenko. (2020), metode SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kualitas layanan (*service quality*) dengan menilai perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian Ini penting dilakukan karena hingga saat ini belum ada evaluasi menggunakan metode SERVQUAL yang dapat mengukur persepsi wisatawan, dan harapan wisatawan sebagai data pendukung secara kualitatif. Hasil tersebut dibutuhkan untuk mengetahui aspek layanan yang paling mendesak untuk diperbaiki. Selain itu, pengelola wisata dan pemerintah daerah memerlukan data ilmiah yang akurat sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan, menetapkan standar operasional keselamatan, serta mengembangkan kompetensi sumber daya manusia secara

berkelanjutan. Urgensi penelitian ini juga terletak pada dukungannya terhadap pengembangan pariwisata berkelanjutan di Lembah Harau. Kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga berkontribusi pada pelestarian lingkungan, memperkuat citra destinasi, dan mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat lokal.

Dengan demikian, penelitian mengenai “Persepsi dan Harapan Wisatawan Berdasarkan Kualitas Layanan Wisata Panjat Tebing Menggunakan Metode SERVQUAL di Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota” menjadi penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola wisata dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat citra destinasi, serta mendorong pengembangan pariwisata berkelanjutan di Sumatera Barat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul di lapangan, yaitu:

1. Daya tarik wisata Lembah harau belum sesuai dengan potensi yang dimiliki.
2. Fasilitas Sarana dan Prasarana pendukung kegiatan panjat tebing masih terbatas.
3. Tingkat kompetensi sumber daya manusia dalam melayani wisatawan masih bervariasi.
4. Standar keamanan dan keselamatan belum terkelola secara optimal.

5. Belum adanya evaluasi sistematis berbasis metode SERVQUAL menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk mengetahui persepsi dan harapan wisatawan.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada pengukuran kualitas layanan wisata panjat tebing berdasarkan persepsi dan harapan wisatawan dengan menggunakan metode SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, tanpa membahas faktor-faktor lain di luar kelima dimensi tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta bagaimana harapan wisatawan terhadap peningkatan kualitas layanan tersebut?

E. Tujuan Penelitian

Dilihat dari latar belakang dan rumusan permasalahan yang mendasari pemikiran dalam penelitian, Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mendeskripsikan harapan wisatawan terhadap peningkatan kualitas layanan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pariwisata, khususnya dalam penerapan metode SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan wisata alam berbasis petualangan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi pengetahuan serta wawasan baru secara teori bagi akademisi, praktisi, serta masyarakat luas mengenai kualitas layanan dan fasilitas pendukung di lembah harau khususnya yang berkaitan dengan aktivitas panjat tebing.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah terutama Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga selaku pengelola Taman Wisata Lembah Harau dalam meningkatkan dan mengembangkan atraksi daya tarik wisata terkhususnya di *sport tourism*.

b. Bagi Pemandu

Membantu memahami harapan wisatawan agar pelayanan lebih ramah, aman, dan profesional.

c. Bagi Komunitas Merah Putih Lembah Harau

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi Komunitas Merah Putih Lembah Harau untuk aktif kembali sehingga keberadaannya dapat berperan dalam membantu memberdayakan masyarakat lokal

dalam operasional wisata.

d. Bagi Masyarakat Lokal

Memberikan peluang ekonomi melalui peningkatan kunjungan wisatawan di kawasan Lembah Harau.

e. Bagi Taman Wisata Lembah Harau

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mempromosikan aktivitas panjat tebing di Lembah Harau sehingga mampu menarik banyak pengunjung, serta mendorong upaya pengembangan dan perbaikan fasilitas dan layanan yang mendukung keberlanjutannya kegiatan panjat tebing di Lembah Harau, Sumatera Barat.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau secara umum sudah baik, terutama pada aspek Empathy, Reliability, dan Responsiveness, yang didukung oleh hasil wawancara bahwa wisatawan merasa puas terhadap pelayanan pemandu. Namun, aspek Tangibles dan Assurance masih perlu ditingkatkan, khususnya pada sarana dan prasarana, ketersediaan peralatan, media informasi, aksesibilitas, serta keselamatan dan kompetensi pemandu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau secara umum sudah baik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek bukti fisik dan jaminan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada wisatawan.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Saran Bagi Pengelola Wisata Panjat Tebing

Pengelola wisata panjat tebing disarankan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, khususnya pada aspek keamanan dan kelengkapan peralatan panjat yang masih memperoleh nilai rendah. Selain itu, pengelola perlu memperbaiki fasilitas pendukung, menyediakan media informasi yang lebih lengkap, serta meningkatkan aksesibilitas menuju lokasi wisata agar kenyamanan dan kepuasan wisatawan dapat meningkat

2. Saran Bagi Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan disarankan untuk mempertahankan sikap ramah, sopan, dan peduli terhadap wisatawan yang telah memperoleh penilaian baik. Selain itu, petugas perlu meningkatkan kompetensi, pengetahuan keselamatan, serta kemampuan penanganan keadaan darurat melalui pelatihan dan sertifikasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan berkualitas

3. Saran Bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan dalam bentuk pembangunan infrastruktur akses menuju lokasi wisata, penyediaan sarana pendukung, serta pembinaan sumber daya manusia di sektor pariwisata. Dukungan tersebut penting untuk meningkatkan daya tarik destinasi wisata dan menjamin keselamatan serta kenyamanan wisatawan yang berkunjung.

4. Saran Bagi Wisatawan

Wisatawan disarankan untuk selalu mematuhi aturan dan prosedur keselamatan yang telah ditetapkan oleh pengelola selama melakukan aktivitas panjat tebing. Selain itu, wisatawan diharapkan memberikan masukan dan saran yang konstruktif terkait pelayanan yang diterima agar pengelola dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

5. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kualitas

pelayanan, seperti kepuasan wisatawan, loyalitas wisatawan, citra destinasi, dan persepsi risiko. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada objek wisata lain dengan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian lebih luas dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisman, A., dkk. (2024). *Sport tourism sebagai motor penggerak industri olahraga di Indonesia*. Jurnal Pendidikan Olahraga.
- Binus School of Information Systems. (2023). *Metode pengumpulan data penelitian*. Binus University.
- Cooper, C. (2020). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Lima Puluh Kota. (2023). *Profil dan Potensi Wisata Lembah Harau*. Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota.
- Federasi Panjat Tebing Indonesia. (2021). *Pedoman Keselamatan dan Standar Panjat Tebing*. Federasi Panjat Tebing Indonesia.
- Hanaysha, J. R. (2021). *Maslow's Hierarchy of Needs and Tourism Motivation*. Journal of Tourism Studies.
- Indriyani, N., dkk. (2025). *Exploring Development of Paragliding Sport Tourism*. Jurnal Pendidikan Jasmani dan Keolahragaan.
- Jurnal Madani. (2023). *Metode Analisis Data dalam Penelitian Sosial*. Jurnal Madani.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Ladhari, R. (2020). *Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioural Intentions*. Managing Service Quality.
- Martinez, L., & Gomez, M. (2023). *Tourist Perception and Service Evaluation*. Journal of Tourism Research.
- Maslow, A. H., & Hanaysha, J. R. (2021). *Human Motivation and Tourism Behavior*. International Journal of Hospitality Studies.
- Meidutė-Kavaliauskienė, I., Vasilienė-Vasiliauskienė, V., & Vasiliauskas, A. V. (2020). Identification of Sectoral Logistics Service Quality Gaps by Applying SERVQUAL Method. *Transport*, 35(4), 419–434.

- Oni Marliana Susianti, & Srifariyati. (2024). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Alfabeta.
- Parasuraman, A. (2023). *Service Quality in the Digital Era*. *Journal of Service Management*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pradini, G., & Padila. (2022). *Kualitas Layanan Pariwisata dan Kepuasan Wisatawan*. Jurnal Manajemen Pariwisata.
- Ramadani, R., Rizal, M., & Kurniawan, A. (2022). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengunjung Wisata Desa Kemiri*.
- Razak, A., & Solihin, M. (2025). *Sport Tourism sebagai Strategi Diversifikasi Produk Pariwisata*. *Journal of Tourism Studies*.
- Setiawan. (2022). *Metode Wawancara dalam Penelitian Kualitatif*.
- Sudiarta, I. N., Wirawan, P. E., Astina, I. N. G., & Dewi, I. G. A. M. (2022). Kualitas Layanan dan Destinasi Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan untuk Mengunjungi Kembali Desa Wisata. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 4(1), 508–526.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Syawalina, L., Satriadi, Y., & Basarah, F. (2022). *Tourist Perception and Service Evaluation*.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Tsujimura, N. (2024). *Nature-Based Tourism and Sustainable Landscapes*. Land.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks.

Wijaya, T. (2025). *Pengukuran Kualitas Layanan Berbasis SERVQUAL*. Indeks.

Yakin. (2023). *Teknik Wawancara Semi Terstruktur dalam Penelitian*.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.