

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN ARGROWISATA INDO NATURAL FARM**

**ARGIAN ANANDA WIARYONO**



**MANAJEMEN AGRIBISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**



**IPB University**  
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## **PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Agrowisata Indo Natural Farm adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Argian Ananda Wiaryono  
J0310202323

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



## ABSTRAK

ARGIAN ANANDA WIARYONO. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Agrowisata Indo Natural Farm. Dibimbing oleh KHOIRUL AZIZ HUSYAIRI.

Indo Natural Farm merupakan bisnis yang bergerak di bidang agrowisata. Masalah yang dihadapi oleh Indo Natural Farm adalah terjadinya penurunan jumlah pengunjung. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung adalah dengan menganalisis kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik pengunjung, menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, dan merumuskan strategi perbaikan atribut. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, laba rugi dan *R/C ratio*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung Indo Natural Farm adalah perempuan usia 36-45 tahun, berdomisili di Sukabumi, Pendidikan terakhir sarjana dengan pekerjaan pegawai negeri dan pendapatan per bulan diatas Rp3.000.001,00. Indeks kepuasan pengunjung Indo Natural Farm sebesar 79,75% yang artinya puas. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja atribut adalah atribut kebersihan lokasi wisata, fasilitas tempat istirahat yang nyaman, fasilitas toilet yang cukup dan bersih, dan fasilitas ibadah yang cukup dan bersih. Hasil analisis *R/C ratio* yaitu sebesar 1,1 artinya perbaikan kinerja atribut berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

Kata kunci : analisis finansial, *customer satisfaction index (CSI)*, *importance performance analysis (IPA)*, kepuasan pengunjung agrowisata.

## ABSTRACT

ARGIAN ANANDA WIARYONO. Visitor Satisfaction Analysis of Indo Natural Farm Agrotourism Service. Supervised by KHOIRUL AZIZ HUSYAIRI.

Indo Natural Farm is a subsidiary of PT Indo Spices Trading, operating in the agritourism sector. The main issue faced by Indo Natural Farm is the decline in the number of visitors. To increase the number of visitors, an analysis of visitor satisfaction is necessary. This study aims to analyze visitor characteristics, assess visitor satisfaction levels, and formulate strategies for improving key attributes. The analytical methods used include descriptive analysis, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, profit and loss analysis, and *R/C ratio* analysis. The study results show that visitors to Indo Natural Farm are predominantly women aged 36-45 years, residing in Sukabumi, with a bachelor's degree, working as civil servants, and earning a monthly income above Rp3,000,001,00. The Visitor Satisfaction Index of Indo Natural Farm is 79.75%, indicating that visitors are satisfied. The primary attributes requiring performance improvements are the cleanliness of the tourist site, comfortable rest facilities, adequate and clean toilet facilities, and adequate and clean prayer facilities. The *R/C ratio* analysis results in a value of 1,1 indicating that improving these key attributes has a positive impact on increasing the company's revenue.

Keywords : customer satisfaction index (CSI), financial analysis, importance performance analysis (IPA), satisfaction of agrotourism visitor.



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN ARGROWISATA INDO NATURAL FARM**

**ARGIAN ANANDA WIARYONO**

Laporan Proyek Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada  
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Safira Fatin, SE., M.Sc.



IPB University  
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Proyek Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Agrowisata Indo Natural Farm  
Nama : Argian Ananda Wiaryono  
NIM : J0310202323

Nama  
NIM

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing:  
Khoirul Aziz Husyairi, S.E., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.  
NPI. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 05 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam pelaksanaan magang yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai bulan Januari 2024 ini dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Agrowisata Indo Natural Farm.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing Khoirul Aziz Husyairi, S.E., M.Si. yang telah membimbing dengan banyak memberi dukungan dan saran. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Indo Natural Farm, Muchoyar beserta para karyawan yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan doa.

Semoga laporan proyek akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi para pembaca yang membutuhkan, serta dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

*Argian Ananda Wiaryono*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Agrowisata	4
2.2 Karakteristik Pengunjung	4
2.3 Kepuasan Konsumen	5
2.4 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix 7P</i> )	5
2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	7
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	7
2.7 Analisis Finansial	7
2.8 Penelitian Terdahulu	8
2.9 Kerangka Berpikir	10
III METODE	12
3.1 Lokasi dan Waktu	12
3.2 Teknik Pengumpulan Data	12
3.3 Metode Analisis	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
4.2 Aspek Pasar dan Pemasaran	20
4.3 Karakteristik Pengunjung	22
4.4 Tingkat Kepuasan Pengunjung Indo Natural Farm	24
4.5 Prioritas Perbaikan Atribut	25
4.6 Implikasi Manajerial	38
4.7 Analisis Finansial	40
V SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	48
RIWAYAT HIDUP	69



## DAFTAR TABEL

1	Jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Jawa Barat	1
2	Jumlah kunjungan Indo Natural Farm bulan Juli-Desember 2023	2
3	Penelitian terdahulu	8
4	Skala kriteria indeks kepuasan	15
5	Karakteristik pengunjung Indo Natural Farm	22
6	Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	24
7	Hasil perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	26
8	Jumlah kunjungan Indo Natural Farm bulan Januari-Juni 2024	40
9	Biaya tetap Indo Natural Farm sebelum perbaikan kinerja	41
10	Biaya tetap Indo Natural Farm setelah perbaikan kinerja	41
11	Biaya variabel Indo Natural Farm sebelum perbaikan kinerja	42
12	Biaya variabel Indo Natural Farm setelah perbaikan kinerja	42
13	Biaya penerimaan Indo Natural Farm sebelum perbaikan kinerja	43
14	Biaya penerimaan Indo Natural Farm setelah perbaikan kinerja	43
15	Laba Rugi sebelum dan setelah perbaikan kinerja Indo Natural Farm	44
16	Perhitungan R/C <i>ratio</i> Indo Natural Farm	44

## DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir	11
2	Diagram kartesius	15
3	Logo Indo Natural Farm	19
4	Struktur organisasi Indo Natural Farm	20
5	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	27
6	Keadaan kamar mandi Indo Natural Farm	29
7	Keadaan tempat ibadah Indo Natural Farm	30
8	Fasilitas tempat istirahat pengunjung Indo Natural Farm	30
9	Tambahan saung tempat istirahat Indo Natural Farm	31
10	Kegiatan wisata Indo Natural Farm	31
11	Kegiatan edukasi pertanian	32
12	Suasana alam Indo Natural Farm	33
13	Media sosial Indo Natural Farm	33
14	Pemandu Indo Natural Farm	34
15	Area parkir Indo Natural Farm	35
16	Fasilitas bermain anak	35
17	Papan nama Indo Natural Farm	37
18	<i>Layout</i> Indo Natural Farm	39



## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian kepuasan pengunjung Indo Natural Farm	49
2	Hasil uji validitas atribut kepentingan dan kinerja	53
3	Hasil uji reliabilitas atribut kepentingan dan kinerja	54
4	Data responden atribut kepentingan	55
5	Data responden atribut kinerja	60
6	Biaya investasi Indo Natural Farm sebelum perbaikan kinerja atribut	65
7	Biaya investasi Indo Natural Farm setelah perbaikan kinerja atribut	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.