

PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN PADA AREA GOLDEN PINE BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG ORCHID FOREST CIKOLE

HIKAM SHIROT MUSTAQIM



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

- 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 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.



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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul **“Pengembangan Kualitas Layanan Pada Area Golden Pine Berdasarkan Persepsi Pengunjung Orchid Forest Cikole”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum di ajukan 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 proyek akhir ini.

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

Bogor, Juni 2026

Hikam Shirot Mustaqim
J1402221043



@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.

ABSTRAK

HIKAM SHIROT MUSTAQIM. Pengembangan Kualitas Layanan Pada Area Golden Pine Berdasarkan Persepsi Pengunjung Orchid Forest Cikole, Kecamatan Cikole Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat Dibimbing oleh Bapak Melewanto Patabang.

Golden Pine merupakan kafe yang berada di kawasan Orchid Forest Cikole dengan konsep alam terbuka yang mendukung pengalaman wisata pengunjung serta menjadi salah satu daya tarik utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas layanan berdasarkan persepsi pengunjung serta merumuskan rekomendasi pengembangan layanan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei dan kuesioner skala Likert 1–5 kepada 200 responden berusia 17–65 tahun. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Servqual* dan Importance Performance Analysis (IPA) pada lima dimensi layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan yang ditunjukkan oleh nilai gap negatif. Analisis IPA menunjukkan sebagian besar atribut berada pada Kuadran C yang mengindikasikan prioritas rendah dan kualitas layanan yang belum optimal. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menghasilkan rekomendasi berupa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai upaya peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendukung pengelolaan layanan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas layanan, *Servqual*, Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Pengunjung, Standar Operasional Prosedur (SOP).

ABSTRACT

HIKAM SHIROT MUSTAQIM. Development of Service Quality in the Golden Pine Area Based on Visitor Perceptions of Orchid Forest Cikole, Cikole District, West Bandung Regency, West Java, Supervised by Mr. Melewanto Patabang.

Golden Pine is a cafe located in the Orchid Forest Cikole area with an open-air concept that supports visitors' tourism experiences and is one of the main attractions. This study aims to identify and analyze service quality based on visitor perceptions and formulate recommendations for service development. The method used is quantitative with data collection techniques through surveys and questionnaires on a Likert scale of 1–5 to 200 respondents aged 17–65 years. Data analysis was conducted using the *Servqual* method and Importance Performance Analysis (IPA) on five service dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate a gap between expectations and service performance as indicated by a negative gap value. The IPA analysis shows that most attributes are in Quadrant C, indicating low priority and suboptimal service quality. Based on these findings, this study produces recommendations in the form of the preparation of Standard Operating Procedures (SOPs) as an effort to improve service quality. These recommendations are expected to increase visitor satisfaction and support more effective and sustainable service management.

Key Word: Service quality, *Servqual*, Importance Performance Analysis (IPA), Visitor Satisfaction, Standard Operating Procedures (SOP).



@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.

RINGKASAN

HIKAM SHIROT MUSTAQIM J1402221043. Pengembangan Kualitas Layanan Pada Area Golden Pine Berdasarkan Persepsi Pengunjung Orchid Forest Cikole. Dibimbing oleh Dr. Melewanto Patabang.

Perkembangan industri pariwisata mendorong pengelola destinasi wisata untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan yang diberikan kepada pengunjung. Keberadaan fasilitas pendukung seperti kafe tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman wisata yang lebih nyaman dan berkesan. Golden Pine merupakan salah satu kafe yang berada di kawasan Orchid Forest Cikole dengan konsep alam terbuka yang memanfaatkan keindahan hutan pinus sebagai daya tarik utama. Kehadiran Golden Pine menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas wisata pengunjung karena menyediakan berbagai layanan yang menunjang kenyamanan selama berkunjung. Kualitas layanan yang diberikan perlu dievaluasi secara berkala mengingat harapan dan kebutuhan pengunjung yang terus berkembang. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi potensi jenis layanan yang tersedia di Golden Pine Orchid Forest Cikole, mengetahui persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta merumuskan strategi pengembangan mutu layanan berdasarkan hasil persepsi pengunjung. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga mampu memberikan pengalaman yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan mendukung keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei sebagai teknik pengumpulan data. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 kepada 200 responden yang berusia 17 hingga 65 tahun dan pernah mengunjungi Golden Pine. Analisis kualitas layanan dilakukan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap layanan yang diterima. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan. Penelitian mencakup lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Golden Pine sebagai objek penelitian memiliki karakteristik sebagai kafe wisata yang berada di tengah kawasan alam Orchid Forest Cikole dan melayani beragam kebutuhan pengunjung selama berwisata.

Hasil analisis *servqual* menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki nilai gap negatif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diterima pengunjung masih berada di bawah tingkat harapan yang mereka miliki. Kesenjangan ditemukan pada berbagai aspek pelayanan, mulai dari kondisi fasilitas fisik, kecepatan pelayanan, ketepatan dalam memberikan layanan, hingga perhatian staff terhadap kebutuhan pengunjung. Hasil analisis IPA memperlihatkan bahwa sebagian besar atribut layanan berada pada Kuadran C, yang menunjukkan tingkat



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Golden Pine belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan berbagai upaya perbaikan. Hasil penelitian juga menunjukkan perlunya peningkatan standar pelayanan agar pengalaman yang diperoleh pengunjung menjadi lebih baik, nyaman, dan sesuai dengan ekspektasi mereka selama berada di kawasan wisata Orchid Forest Cikole

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Golden Pine masih perlu ditingkatkan karena terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung pada seluruh dimensi layanan yang dianalisis. Hasil pemetaan menggunakan metode IPA memperlihatkan bahwa sebagian besar atribut layanan belum menunjukkan kinerja yang optimal. Temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi pengembangan layanan berupa penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih jelas dan terstruktur. Penerapan SOP diharapkan dapat meningkatkan konsistensi pelayanan, memperbaiki kualitas interaksi antara staff dan pengunjung, serta menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan. Peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan juga dapat mendukung pengelolaan Golden Pine sebagai salah satu fasilitas unggulan di Orchid Forest Cikole dan memperkuat daya saing destinasi wisata tersebut.



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 2026
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.



@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.

PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN PADA AREA GOLDEN PINE BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG ORCHID FOREST CIKOLE

HIKAM SHIROT MUSTAQIM

*Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Ekowisata*

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@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.

Penguji Pada ujian Laporan Akhir:
Dr. Occy Bonanza, S.P., M.T

Laporan : Pengembangan Kualitas Layanan Pada Area Golden Pine
Berdasarkan Persepsi Pengunjung Orchid Forest Cikole
: Hikam Shirot Mustaqim
: J1402221043

Disetujui oleh

Pembimbing
Dr. Melewanto Patabang, S.Hut., M.Si



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom, M.Par, MTHM
NPI 201807198501202001



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



Tanggal Ujian : 18 juni 2026

Tanggal Lulus :



@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.

Perpustakaan IPB University

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan Proyek Akhir (PA) yang berjudul “Pengembangan Kualitas layanan Pada Area Golden Pine Berdasarkan Persepsi Pengunjung Orchid Forest Cikole” dapat diselesaikan. Kegiatan proyek akhir dilaksanakan pada bulan Januari – Juni 2025 dengan studi kasus Golden Pine Orchid Forest Cikole, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat.

Proyek akhir ini merupakan persyaratan wajib akademik yang harus dipenuhi sebagai syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Laporan proyek akhir dapat terselesaikan atas doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Orang tua penulis yang bernama Merwan dan Evayanti Fahmi serta keluarga yang memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan lancar
2. Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom, M.Par, M.T.H.M. selaku Ketua Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama kegiatan proyek akhir.
3. Dr. Melewanto Patabang, S.Hut., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam menyelesaikan laporan proyek akhir.
4. Pengelola Golden Pine Orchid Forest Cikole yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama kegiatan proyek akhir.
5. Seluruh dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

Semoga laporan proyek akhir (PA) ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.



@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.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Kerangka Berpikir	3
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengembangan	5
2.2 Kualitas Layanan	5
2.3 Persepsi Pengunjung	6
2.4 Harapan dan Kepuasan Pengunjung	6
2.5 Dimensi <i>servqual</i>	6
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	8
III KONDISI UMUM	9
3.1 Letak dan Luas Kawasan	9
3.2 Sejarah Kawasan	9
3.3 Kondisi Fisik	10
3.4 Kondisi Biotik	10
3.5 Kondisi Pengelola	10
3.6 Kondisi Masyarakat Sekitar	11
3.7 Kondisi Kepariwisata Sekitar	11
3.8 Aksesibilitas	11
IV METODE PROYEK AKHIR	13
4.1 Lokasi dan Waktu	13
4.2 Alat dan Bahan	13
4.3 Jenis Data	14
4.4 Metode Pengambilan Data	15
4.5 Teknik Pengambilan Data	16
4.6 Analisis Data	16
4.7 Penyusunan Luaran	19
V HASIL DAN PEMBAHASAN	21
5.1 Jenis – jenis Layanan	21
5.2 Kualitas Layanan	23
5.3 Strategi Pengembangan Mutu Layanan	33
VI SIMPULAN DAN SARAN	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51
RIWAYAT HIDUP	58



DAFTAR TABEL

1 Alat dan Bahan	13
2 Jenis Data Yang Di Kumpulkan	14
Tabel 3 Kuadran I- IV	18
4 Jenis layanan Golden Pine Orchid Forest Cikole	22
5 Karakteristik Responden	23
6 Persepsi pengunjung kualitas layanan	26
7 Atribut keseluruhan Dimensi Servqual	26
8 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi Tangible	28
9 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi Reliability	29
10 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi Responsiveness	30
11 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi Assurance	31
12 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi Emphaty	32
13 Nilai Gap Penilaian Pengunjung	34
14 Nilai Gap oleh Pengelola	39
15 Paired Sample Test (Uji T berpasangan)	43
6 Tujuan penyusunan luaran buku panduan SOP	44

DAFTAR GAMBAR

1 Kerangka Berpikir	3
2 Lokasi Proyek Akhir	13
3 Kuadran Kartesius Importance-Performance Analysis	18
4 Diagram Kartesius Terhadap Pengunjung	35
5 Diagram Kartesius Terhadap Pengelola	41
6 Buku SOP	45

DAFTAR LAMPIRAN

1 Dimensi Servqual Pengunjung	51
2 Dimensi Servqual Pengelola	52
3 Hasil Kuesioner Karakteristik Pengunjung	54
4 Hasil Kuesioner Karakteristik Pengelola	56
5 Dokumentasi	57