

ANALISIS KUALITAS LAYANAN EKOWISATA DALAM PENINGKATAN HARAPAN PENGUNJUNG DI KEBUN RAYA CIBINONG KABUPATEN BOGOR

HASAN MAHARDIKA



**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.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Ekowisata dalam Peningkatan Harapan Pengunjung di Kebun Raya Cibinong Kabupaten Bogor**” 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, Juni 2026

Hasan Mahardika
J1402221013

- 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.



— Bogor Indonesia —

IPB University

ABSTRAK

HASAN MAHARDIKA. Analisis Kualitas Layanan Ekowisata dalam Peningkatan Harapan Pengunjung di Kebun Raya Cibinong Kabupaten Bogor. Dibimbing oleh BEDI MULYANA

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada destinasi ekowisata. Penelitian ini mengkaji persepsi dan harapan pengunjung terhadap kualitas layanan di Kebun Raya Cibinong berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan observasi lapangan, wawancara, dan kuesioner. Data dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan layanan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasil analisis menunjukkan rata-rata persepsi pengunjung 3,15, sedangkan rata-rata harapan 4,53, menandakan masih adanya perbedaan antara layanan yang dirasakan dan ekspektasi. Dimensi *tangibles* memiliki nilai kesenjangan tertinggi. Berdasarkan pemetaan *IPA*, atribut prioritas (Kuadran I) perbaikan meliputi kebersihan kawasan, kondisi toilet, penataan area, petunjuk arah, dan pengelolaan pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas layanan masih perlu ditingkatkan agar memenuhi ekspektasi pengunjung lebih optimal.

Kata Kunci: Harapan pengunjung, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kebun Raya Cibinong, Kualitas layanan, *SERVQUAL*

ABSTRACT

HASAN MAHARDIKA. *Analysis of Ecotourism Service Quality in Improving Visitor Expectations at the Cibinong Botanical Garden in Bogor Regency. Supervised by BEDI MULYANA*

Service quality is a key factor influencing visitor satisfaction at ecotourism destinations. This study examines visitors' perceptions and expectations regarding service quality at the Cibinong Botanical Garden based on the five dimensions of SERVQUAL and identifies the gap between expectations and the service received. The research employed a descriptive quantitative approach using field observations, interviews, and questionnaires. Data were analyzed using the SERVQUAL method to measure service gaps and Importance-Performance Analysis (IPA) to determine priorities for improvement. The results of the analysis showed that the average visitor perception was 3.15, while the average expectation was 4.53, indicating that there is still a discrepancy between perceived service and expectations. The tangibles dimension had the highest gap value. Based on the IPA mapping, the priority attributes (Quadrant I) for improvement include area cleanliness, restroom conditions, area layout, directional signage, and service management. Overall, service quality still needs to be improved to better meet visitors' expectations.

Keywords: *Cibinong Botanical Garden, Importance-Performance Analysis (IPA), Service quality, SERVQUAL, Visitor expectations*



RINGKASAN

HASAN MAHARDIKA. Analisis Kualitas Layanan Ekowisata dalam Peningkatan Harapan Pengunjung di Kebun Raya Cibinong Kabupaten Bogor (*Analysis of Ecotourism Service Quality in Improving Visitor Expectations at the Cibinong Botanical Garden in Bogor Regency*). Dibimbing oleh BEDI MULYANA

Kebun Raya Cibinong merupakan kawasan konservasi tumbuhan yang berfungsi sebagai tempat penelitian, pendidikan, pelestarian keanekaragaman hayati, serta wisata berbasis lingkungan. Dalam pengelolaan destinasi ekowisata, kualitas layanan menjadi aspek penting yang memengaruhi kenyamanan, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kondisi fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan pengelola dan petugas dalam memberikan layanan yang aman, nyaman, informatif, dan tanggap terhadap kebutuhan pengunjung. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi kualitas layanan ekowisata di Kebun Raya Cibinong serta menyusun rekomendasi peningkatan pelayanan berdasarkan penilaian pengunjung. Tujuan penelitian meliputi pengukuran tingkat persepsi dan harapan pengunjung terhadap kualitas layanan, identifikasi kesenjangan antara layanan yang diterima dan yang diharapkan, serta penentuan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengunjung Kebun Raya Cibinong menggunakan skala Likert 1–5. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan layanan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai kesenjangan negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan pengunjung masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Dimensi tangibles atau bukti fisik menjadi dimensi dengan kesenjangan terbesar dibandingkan dimensi lainnya, terutama pada atribut kebersihan kawasan, kondisi toilet, penataan kawasan, petunjuk arah, serta sarana pendukung wisata. Berdasarkan hasil pemetaan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, atribut yang termasuk dalam Kuadran I dan menjadi prioritas utama perbaikan meliputi kebersihan kawasan, kondisi toilet, penataan kawasan, petunjuk arah, dan pengelolaan pelayanan. Sementara itu, aspek pelayanan petugas, keamanan kawasan, serta sikap pelayanan berada pada Kuadran II yang menunjukkan bahwa kinerjanya telah dinilai baik oleh pengunjung dan perlu dipertahankan. Upaya peningkatan kualitas layanan di Kebun Raya Cibinong perlu diarahkan pada perbaikan fasilitas fisik, penguatan pengelolaan kebersihan, penataan kawasan yang lebih baik, penyediaan informasi yang memadai, serta penyempurnaan sistem pelayanan. Sebagai luaran penelitian, disusun sebuah modul peningkatan pelayanan yang dapat dimanfaatkan sebagai pedoman oleh pengelola dalam melakukan perbaikan kualitas layanan secara lebih sistematis, terarah, dan berkelanjutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.



@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 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.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN EKOWISATA DALAM PENINGKATAN HARAPAN PENGUNJUNG DI KEBUN RAYA CIBINONG KABUPATEN BOGOR

HASAN MAHARDIKA

*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.

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Ekowisata dalam Peningkatan Harapan Pengunjung di Kebun Raya Cibinong Kabupaten Bogor

Nama : Hasan Mahardika
NIM : J1402221013

Disetujui oleh

Pembimbing:
Bedi Mulyana, S.Hut., M.Par., MMCAP.



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:
15 Juni 2026

Tanggal Lulus:



@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.

PRAKATA

Puji serta syukur penulis berikan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas semua karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini dapat diselesaikan. Laporan proyek akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Ekowisata dalam Peningkatan Harapan Pengunjung di Kebun Raya Cibinong Kabupaten Bogor**”. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua penulis yaitu, Bapak Imam Badrudin dan Lita Natasia dan Saudara kandung penulis yaitu Alva Ziyad yang mendukung dan mendoakan hingga dapat menyelesaikan proyek akhir ini.
2. Dosen pembimbing penulis, yaitu Bapak Bedi Mulyana, S.Hut., M.Par., MMCAP. yang telah memberikan saran dan bimbingannya.
3. Dosen-dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu, mendidik dan membimbing penulis selama di perkuliahan.
4. Kebun Raya Cibinong selaku instansi yang telah memberikan izin penelitian dan telah membantu selama proses pengumpulan data.
5. Sahabat-sahabat penulis yaitu, Berlyn, Aan, Diaz, Pijan, Wawa, Jia, Biru, Bayu, Afief, Ipan, Dafa, Ferly, Jayen, Kodok serta teman satu perjuangan saya BHS dan semua teman-teman Ekowisata Angkatan 59 yang saya tidak bisa sebutkan satu-satu yang selalu berjuang bersama dan saling menguatkan untuk terus menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.
6. Para Seniman dengan Album lagu yang saya sukai yaitu Lil Fantasy vol.1 dari Chaeyoung, Melodrama dari Lorde, Addison dari Addison Rae, Fe3O4 Forward dari Nmixx, To Pimp A Butterfly dari Kendrick Lamar, Madvillainy dari Madn villain, House Of Balloons dari The Weeknd, Ok Computer dari Radiohead, Caprisongs dari FKA Twigs, What's Going On dari Marvin Gaye. Igor dari Tyler, The Creator yang telah memberikan saya semangat dan motivasi melewati mahakaryanya yang spektakuler.

Penulis memberikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penyusunan laporan proyek akhir ini. Laporan proyek akhir ini disusun berdasarkan data lapangan yang diperoleh secara langsung dari berbagai narasumber terkait serta didukung oleh berbagai referensi dan literatur yang relevan. Penulis berharap laporan ini dapat dipahami dengan baik serta memberikan manfaat, wawasan, dan tambahan pengetahuan bagi pembaca mengenai Analisis Kualitas Layanan Ekowisata dalam Peningkatan Harapan Pengunjung di Kebun Raya Cibinong Kabupaten Bogor.

Bogor, Juni 2026

Hasan Mahardika



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
1.5 Kerangka Berpikir	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Ekowisata	5
2.2 Pengunjung	5
2.3 Harapan Pengunjung	6
2.4 Kepuasan Pengunjung	6
2.5 Kualitas Layanan	7
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	11
3.5 Kondisi Pengelola	12
3.6 Kondisi Masyarakat Sekitar	13
3.7 Kondisi Kepariwisata Sekitar	14
3.8 Aksesibilitas	15
IV. METODE PENELITIAN	17
4.1 Lokasi dan Waktu	17
4.2 Alat dan Objek	17
4.3 Jenis Data	18
4.4 Metode Pengambilan data	20
4.5 Teknik Pengumpulan Data	21
4.6 Analisis Data	23
4.7 Teknik Penyusunan Luaran	30
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
5.1 Tingkat Persepsi dan Harapan Pengunjung	31
5.2 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Harapan dan Persepsi Pengunjung	33
5.3 Pemetaan Diagram Kartesius Kesenjangan Kualitas Layanan	41
5.4 Upaya Peningkatan Layanan Ekowisata	41
VI SIMPULAN DAN SARAN	55
6.1 Simpulan	55
6.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61
RIWAYAT HIDUP	75

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



DAFTAR TABEL

1	Alat dan Objek	17
2	Jenis Data Primer	18
3	Jenis Data Sekunder	19
4	Keterangan Skala Likert 1-5	25
5	Karakteristik Responden	31
6	Hasil Persepsi Kinerja dan Harapan Pengunjung	33
7	Hasil Analisis <i>GAP</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	37
8	Hasil Analisis <i>GAP</i> Dimensi <i>Reliability</i>	38
9	Hasil Analisis <i>GAP</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
10	Hasil Analisis <i>GAP</i> Dimensi <i>Assurance</i>	39
11	Hasil Analisis <i>GAP</i> Dimensi <i>Empathy</i>	40
12	Hasil Pemetaan Kuadran <i>IPA</i>	45
13	Struktur Isi Modul Peningkatan Kualitas Pelayanan	52

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	4
2	Peta Lokasi Kebun Raya Cibinong	17
3	Kuadran Metode <i>IPA</i>	28
4	Bukti Fisik Kebun Raya Cibinong	35
5	Diagram Kartesius <i>IPA</i> Gabungan	42
6	Cover Modul Peningkatan Kualitas Pelayanan	51
7	Tahapan Rekomendasi Implementasi Modul	53
8	Rekomendasi Implementasi dalam Modul	54

DAFTAR LAMPIRAN

1	Peta Lokasi Penelitian Kebun Raya Cibinong	62
2	Kuesioner Hasil Penelitian	64
3	Lanjutan Hasil Kuesioner	65
4	Lanjutan Hasil Kuesioner	66
5	Daftar Pertanyaan Wawancara Pengelola	67
6	Dokumentasi Wawancara dan Observasi	68
7	Hasil Rancangan Modul	69