



## **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA PEMANDU WISATA PADA CIBUBUR GARDEN DAIRY**

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.



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



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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pemandu Wisata Pada Cibubur Garden Dairy” 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 proyek akhir ini.

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

Bogor, Agustus 2024

Firman Ahnaf Hafidh  
J0310202329

- 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

FIRMAN AHNAF HAFIDH. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pemandu Wisata Pada Cibubur Garden Dairy. Dibimbing oleh LIISA FIRHANI RAHMASARI.

Fokus utama penelitian ini adalah untuk menilai atribut layanan yang dianggap penting oleh pengunjung, menganalisis kinerja layanan berdasarkan persepsi pengunjung, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman nyata yang dirasakan pengunjung serta melakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung agar dapat memenuhi harapan pengunjung dan meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Agustus 2023 hingga Januari 2024 dengan melakukan survei terhadap 50 pengunjung yang pernah atau yang sedang berkunjung di Cibubur Garden Dairy. Analisis deskriptif dilakukan dengan mengaplikasikan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pemetaan IPA menunjukkan bahwa di kuadran I terdapat 3 atribut yang memerlukan perbaikan lebih lanjut, di kuadran II terdapat 3 atribut yang perlu dipertahankan, di kuadran III terdapat 5 atribut yang tidak menjadi prioritas untuk diperbaiki, dan di kuadran IV terdapat 2 atribut yang dinilai cukup. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan nilai CSI sebesar 77,51%.

Kata kunci: agrowisata, analisis prioritas kinerja, indeks kepuasan konsumen, kepuasan pelanggan, kualitas layanan

## ABSTRACT

FIRMAN AHNAF HAFIDH. Analysis of Visitor Satisfaction with the Performance of Tour Guide at Cibubur Garden Dairy. Supervised by LIISA FIRHANI RAHMASARI.

The main focus of this research is to (1) assess service attributes that are considered important by visitors, (2) analyze service performance based on visitor perceptions, (3) identify gaps between expectations and the actual experience felt by visitors and make improvements that can improve service quality and visitor experience in order to meet visitor expectations and improve their satisfaction. This research was conducted from August 2023 to January 2024 by conducting a survey of 50 visitors who have visited or are currently visiting Cibubur Garden Dairy. Descriptive analysis was developed by applying Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). IPA mapping shows that in quadrant I there are 3 attributes that require further improvement, in quadrant II there are 3 attributes that need to be maintained, in quadrant III there are 5 attributes that are not a priority for improvement, and in quadrant IV there are 2 attributes that are considered sufficient. Apart from that, the research results show that visitors are satisfied with the CSI value of 77,51%.

Keywords: agritourism, customer satisfaction, customer satisfaction index, importance performance analysis, service quality



@Hak cipta milik IPB University

**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 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 KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA PEMANDU WISATA PADA CIBUBUR GARDEN DAIRY**

**FIRMAN AHNAF HAFIDH**

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**



Penguji pada ujian Proyek Tugas Akhir: Dr. Sanitianing Anggraini.,SP.,MM.

*@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 Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pemandu Wisata Pada Cibubur Garden Dairy  
Nama : Firman Alhaf Hafidh  
NIM : J0310202329

Disetujui oleh

Pembimbing:  
Liisa Firhani Rahmasari, SP, 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: 5 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

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

## PRAKATA

Puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada terhingga, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 hingga bulan Januari 2024 ini mengenai kepuasan pengunjung dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pemandu Wisata Pada Cibubur Garden Dairy”. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ahmad Zaenuri dan Ibu Dwi Endah Puspitowati selaku orang tua penulis yang mendoakan serta memberikan dukungan dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis selama penelitian proyek akhir ini. Dukungan mereka merupakan motivasi utama yang membuat penulis untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih kepada Ibu Liisa Firhani Rahmasari, SP, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, saran, dukungan, serta pengertiannya dikala ada kendala sepanjang proses penyusunan tugas akhir ini. Bimbingan dan masukan yang diberikan tidak hanya meningkatkan kualitas untuk tugas akhir ini, tetapi juga memperkaya pengetahuan dan pengalaman bagi penulis. Terimakasih kepada ibu Dr. Sanitianing Anggraini.,SP.,MM. selaku dosen penguji yang ikut serta dalam membimbing saya dengan memberikan masukan dan dukungan untuk kebaikan saya dalam menyusun proyek akhir ini hingga tuntas. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Rachmat Hidayat, S.Ag. selaku pembimbing lapang di Peternakan Agrowisata Cibubur Garden Dairy yang telah membantu selama pengumpulan data serta memberikan pengalaman tentang dunia usaha dan kehidupan. Ungkapan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Agribisnis Sekolah Vokasi IPB yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi di Sekolah Vokasi IPB. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada Nadeliant Rafi Haikal dan Dhafa Paulina Chavelli selaku teman kelompok Magang Industri yang telah bekerja sama dengan baik selama praktek magang industri berlangsung. serta teman-teman Program Studi Manajemen Agribisnis angkatan 57 atas kerja sama dan kebersamaan selama menempuh pendidikan di Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan berharap masukan serta kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi para pembaca yang membutuhkan, serta dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan Indonesia. Akhir kata, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin

Bogor, Agustus 2024

*Firman Ahnaf Hafidh*



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 GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
<b>I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran	11
<b>III METODE</b>	13
3.1 Lokasi dan Waktu	13
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	13
3.3 Metode penarikan Sampel	13
3.4 Metode pengolahan dan analisis data	13
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	17
4.1 Peternakan Cibubur Garden Dairy	17
4.2 Karakteristik Pengunjung	23
4.2 Analisis Data	24
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	25
4.6 <i>Customer Satisfaction Index</i>	28
<b>V SIMPULAN DAN SARAN</b>	30
5.1 Simpulan	30
5.2 Saran	30
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	31
<b>LAMPIRAN</b>	33
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	42



2.1	Kerangka pemikiran	12
3.1	Diagram kartesius	15
4.1	Logo Cibubur Garden Dairy	18
4.2	Struktur organisasi Cibubur Garden Dairy	19
4.3	Diagram kartesius	26

## DAFTAR TABEL

1.1	Data kunjungan wisata Cibubur Garden Dairy	2
2.1	Penelitian terdahulu	9
3.1	Skala Likert	14
3.2	Kriteria tingkat kepuasan konsumen	16
4.1	Data mesin pada agrowisata Cibubur Garden Dairy	19
4.2	Harga dan jenis paket kunjungan Cibubur Garden Dairy	22
4.3	Karakteristik Pengunjung Cibubur Garden Dairy	23
4.4	Nilai cronbach alpha kepentingan	24
4.5	Nilai cronbach alpha kinerja	24
4.6	Hasil perhitungan <i>importance performance analysis</i> (IPA)	25
4.7	Hasil perhitungan <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	28

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Form kuesioner responden	34
2	Data atribut kepentingan	37
3	Data atribut kinerja	38
4	Hasil validitas kinerja	39
5	Hasil validitas kepentingan	40
6	Hasil reliabilitas kinerja	41
7	Hasil reliabilitas kepentingan	41