

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SESUAI KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN PENGUNJUNG DI AGROWISATA WRINGIN SEJAHTERA

ELDA OKTAVIANI



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@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 “Peningkatan Kualitas Pelayanan sesuai Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Pengunjung di Agrowisata Wringin Sejahtera” 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, Juli 2025

Elda Oktaviani
J0310201028



@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

ELDA OKTAVIANI. Peningkatan Kualitas Pelayanan sesuai Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Pengunjung di Agrowisata Wringin Sejahtera. Dibimbing oleh LENI LIDYA dan JIHAN ZAKIA ADILA.

Agrowisata merupakan bentuk wisata yang menggabungkan kegiatan pertanian dengan edukasi dan rekreasi. Agrowisata Wringin Sejahtera mengalami penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2024, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Metode yang digunakan meliputi analisis deskriptif, model *Service Quality (SERVQUAL)*, dan analisis finansial melalui perhitungan *Revenue-Cost Ratio (R/C Ratio)* dan *Break Even Point (BEP)*. Hasil menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *SERVQUAL Score* meningkat dari 98% menjadi 102% setelah strategi pelayanan diterapkan. Peningkatan kepuasan turut berdampak pada meningkatnya jumlah pengunjung dari 10.800 orang pada 2024 menjadi estimasi 12.420 orang pada 2025 atau naik sekitar 15%. Strategi peningkatan pelayanan yang telah diterapkan meliputi penyusunan buku SOP karyawan dan pemasangan banner informasi. Sementara itu, pelatihan karyawan, *monitoring*, serta sistem tiket masuk direncanakan sebagai pengembangan lanjutan. Strategi yang berjalan dinilai layak karena menghasilkan nilai *R/C Ratio* sebesar 1,53 dan waktu balik modal (BEP) selama 7,87 bulan.

Kata kunci: Agrowisata, kepuasan konsumen, *R/C ratio*, *SERVQUAL*

ABSTRACT

ELDA OKTAVIANI. Improving Service Quality in Accordance with Customer Satisfaction to Increase Visitors at Agrotourism Wringin Sejahtera. Supervised by LENI LIDYA and JIHAN ZAKIA ADILA.

Agrotourism is a form of tourism that integrates agricultural activities with education and recreation. Wringin Sejahtera Agrotourism experienced a decline in visitor numbers in 2024, indicating that the quality of service had not fully met consumer expectations. The methods used included descriptive analysis, the *Service Quality (SERVQUAL)* model, and financial analysis through the calculation of the *Revenue-Cost Ratio (R/C Ratio)* and *Break-Even Point (BEP)*. The results showed that the dimensions of tangibles and assurance significantly influenced customer satisfaction. The *SERVQUAL* score increased from 98% to 102% after the implementation of service improvement strategies. The improvement in satisfaction also contributed to an increase in the number of visitors, from 10,800 in 2024 to an estimated 12,420 in 2025, or an increase of approximately 15%. The service improvement strategies that had been implemented included the development of an employee SOP handbook and the installation of information banners. Meanwhile, employee training, monitoring, and a ticketing system were planned as further development initiatives. The implemented strategies were considered feasible as they resulted in an *R/C Ratio* of 1.53 and a payback period (BEP) of 7.87 months.

Keywords: Agrotourism, customer satisfaction, *R/C ratio*, *SERVQUAL*



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 2025
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.

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SESUAI KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN PENGUNJUNG DI AGROWISATA WRINGIN SEJAHTERA

ELDA OKTAVIANI

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

**MANAJEMEN AGRIBINIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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.

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Ayutyas Sayekti S.E. M.Si.

Judul Proyek Akhir : Peningkatan Kualitas Pelayanan sesuai Kepuasan Konsumen
untuk Meningkatkan Pengunjung di Agrowisata Wringin
Sejahtera

Nama : Elda Oktaviani
NIM : J0310211028

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Ir. Leni Lidya, M.M.

Pembimbing 2:
Jihan Zakia Adila, 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: 30 Juni 2025

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 ini ialah Agrowisata, dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan sesuai Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Pengunjung di Agrowisata Wringin Sejahtera”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Ibu Ir. Leni Lidya, M.M. dan Ibu Jihan Zakia Adila. S.E., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Pak Mulyono, M.M. selaku manager, Pak Ir. Karwadi selaku pengawas, dan Pak Suswanto, Pak Deni selaku karyawan beserta teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan laporan ini, khususnya dalam tahap pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada papa yaitu Murdani, mama yaitu Nur Laila Sari, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Elda Oktaviani



@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 TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Karakteristik Konsumen	5
2.2 Kualitas Pelayanan	6
2.3 Agrowisata	12
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Kerangka berpikir	15
III METODE	17
3.1 Waktu dan Tempat	17
3.2 Teknik Pengumpulan Data	17
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	18
3.4 Metode Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	25
4.2 Karakteristik Responden	27
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.4 Analisis Kualitas Layanan Sebelum Penerapan	30
4.5 Perbaikan untuk Setiap Indikator	35
4.6 Implikasi manajerial	36
4.7 Analisis Kualitas Layanan Setelah Penerapan	37
4.8 Analisis Komparatif Jumlah Pengunjung	41
4.9 Perencanaan dan Komparatif Harga Tiket	42
4.10 Analisis Kelayakan Strategi	43
V SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51
RIWAYAT HIDUP	57

DAFTAR TABEL

1	Perbandingan daya tarik wisata antar Kabupaten Jawa Tengah tahun 2023	2
2	Jumlah pertumbuhan pengunjung Agrowisata Wringin Sejahtera tahun (2021- 2024)	2
3	Penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan tahun 2020-2024	12
4	Kerangka analisis responden penelitian Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	17
5	Penilaian atribut dengan skala <i>likert 5 scale</i>	19
6	Hasil uji validitas sebelum dan sesudah penerapan Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	29
7	Hasil uji reliabilitas Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	30
8	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut pada variabel <i>tangibles</i> Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	31
9	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut variabel <i>reliability</i> Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	31
10	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut pada variabel <i>responsiveness</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	32
11	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut pada variabel <i>assurance</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	33
12	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut pada variabel <i>emphaty</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	33
13	Perhitungan nilai aktual <i>SERVQUAL score</i> Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	34
14	Analisis perbaikan untuk setiap indikator dalam variabel kualitas pelayanan Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	35
15	Implikasi manajerial peningkatan kualitas pelayanan Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	36
16	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut variabel <i>tangibles</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	37
17	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut variabel <i>reliability</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	38
18	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut variabel <i>responsiveness</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	39
19	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut variabel <i>assurance</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	39
20	Nilai harapan dan kinerja terhadap atribut variabel <i>emphaty</i> pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	40
21	Perhitungan nilai aktual <i>SERVQUAL score</i> Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	41
22	Jumlah pengunjung sebelum dan setelah penerapan implikasi manajerial pada Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2024 dan 2025 (januari-mei)	42
23	Perbandingan harga tiket Agrowisata Wringin Sejahtera dengan agrowisata yang berada di Kabupaten Tegal	43
24	Perhitungan biaya investasi awal peningkatan kualitas pelayanan Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	44

25	Perhitungan biaya operasional strategi peningkatan kualitas pelayanan Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	44
26	Estimasi pendapatan strategi peningkatan kualitas pelayanan Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	45
27	Analisis finansial strategi peningkatan kualitas pelayanan Agrowisata Wringin Sejahtera tahun 2025	45

DAFTAR GAMBAR

1	Data jumlah wisatawan Provinsi Jawa Tengah (2019-2023)	1
2	<i>Gap models SERVQUAL</i>	8
3	<i>Gap 1 knowledge SERVQUAL</i>	8
4	<i>Gap 2 standard gap</i>	9
5	<i>Gap 3 delivery gap</i>	9
6	<i>Gap 4 communication gap</i>	10
7	<i>Gap 5 service gap</i>	10
8	Konseptual <i>SERVQUAL</i>	11
9	Persepsi Konsumen	11
10	Kerangka berpikir	16
11	Logo Perusahaan	25
12	Struktur organisasi Agrowisata Wringin Sejahtera	26
13	Profil responden berdasarkan usia Agrowisata Wringin Sejahtera	27
14	Profil responden berdasarkan domisili Agrowisata Wringin Sejahtera	27
15	Profil responden berdasarkan jenis kelamin Agrowisata Wringin Sejahtera	28
16	Profil responden berdasarkan pekerjaan Agrowisata Wringin Sejahtera	28
17	Profil responden berdasarkan pendapatan Agrowisata Wringin Sejahtera	28

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	53
2	Perhitungan biaya investasi per pengunjung	55
3	Perhitungan biaya operasional per pengunjung	55
4	Penentuan harga tiket	55
5	Perhitungan <i>SERVQUAL</i>	56
6	Penerapan Implikasi Manajerial	56





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