

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AGROWISATA SABS CREATIVE SPACE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SABILA FARM

DARU KARTIKO AJI



**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 mengumunkan 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 “Analisis Kualitas Pelayanan Agrowisata Sabs Creative Space Terhadap Kepuasan Konsumen di Sabila 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 proyek akhir ini.

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

Bogor, Juli 2024

Daru Kartiko Aji
J0310201117

@Hak Cipta milik IPB University

ABSTRAK

DARU KARTIKO AJI. Analisis Kualitas Pelayanan Agrowisata Sabs Creative Space Terhadap Kepuasan Konsumen di Sabila Farm. Dibimbing oleh SANITIANING ANGGRAINI.

Sabila Farm merupakan perusahaan perkebunan hortikultura dan agrowisata di Kabupaten Sleman, DIY. Agrowisata Sabs Creative Space merupakan inovasi pengembangan unit bisnis rekreasi di Sabila Farm sebagai sarana rekreasi dan edukasi melalui kegiatan berkarya. Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, merumuskan implikasi manajerial, serta profitabilitas bisnis. Metode analisis penelitian ini, meliputi analisis deskriptif, model *SERVQUAL*, serta *R/C ratio*. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indeks kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen merasa puas atas kualitas pelayanan dengan rata-rata persentase aktual *SERVQUAL Score* sebesar 102%. Inovasi agrowisata Sabs Creative Space layak dijalankan karena memiliki profitabilitas positif dengan nilai *R/C ratio* sebesar 1,43.

Kata kunci: agrowisata, kepuasan konsumen, kualitas layanan, *R/C ratio*, *SERVQUAL*.

ABSTRACT

DARU KARTIKO AJI. Analysis the Service Quality of Sabs Creative Space Agrotourism to Customer Satisfaction at Sabila Farm. Supervised by SANITIANING ANGGRAINI.

Sabila Farm is a horticultural plantation and agro-tourism company in Sleman Regency, Yogyakarta. Sabs Creative Space Agrotourism is an innovative development of the recreation business unit at Sabila Farm as a means of recreation and education through creative activities. The research aims to analyze service quality on customer satisfaction, formulate managerial implications, and business profitability. This research analysis method includes descriptive analysis, *SERVQUAL* model, and *R/C ratio*. The results showed that service quality variables, namely *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* have a significant effect on customer satisfaction, while *tangibles* variables have no effect on customer satisfaction. The customer satisfaction index shows that consumers are satisfied with the quality of service with an average actual percentage of *SERVQUAL Score* of 102%. Sabs Creative Space agro-tourism innovation is feasible because it has positive profitability with an *R/C ratio* value of 1,43.

Keywords: agrotourism, costumer satisfaction, service quality, *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 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 KUALITAS PELAYANAN AGROWISATA SABS CREATIVE SPACE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SABILA FARM

DARU KARTIKO AJI

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 mengumunkan 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 Akhir: Dr. Verlianta Br Sebayang, SP., M.Si



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



Judul Proyek Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Agrowisata Subs Creative
Space Terhadap Kepuasan Konsumen di Sabila Farm

Nama : Daru Kartiko Aji
NIM : J0310201117

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing:

Dr. Sanitarianing Anggraini, SP., M.M.



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: 04 Juli 2024

Tanggal Lulus:



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 pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai bulan Januari 2024 ini ialah perilaku konsumen dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Agrowisata Sabs Creative Space Terhadap Kepuasan Konsumen di Sabila Farm”

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing Dr. Sanitarianing Anggraini, SP., MM yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen penguji Dr. Verlianta Br Sebayang, SP., M.Si, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Ir. (HC) M. Gunung Soetopo dan Ibu Ir. Elly Mulyati selaku *owner* Sabila Farm, serta Mba Sabila Ayu Bestari, SE dan Mba Nanda Dwi Puspita, SP selaku pembimbing lapang yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, kakak, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah ini dengan lancar dan tepat waktu.

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

Bogor, Juli 2024

Daru Kartiko Aji

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Agrowisata	8
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kerangka Pemikiran	19
III METODE	23
3.1 Lokasi dan Waktu	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3 Metode Analisis Data	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.2 Karakteristik Responden	44
4.3 Analisis <i>SERVQUAL</i>	48
4.4 Implikasi Manajerial Perusahaan	66
4.5 Analisis Finansial	67
V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	80
RIWAYAT HIDUP	96



DAFTAR TABEL

1	Kontribusi pariwisata terhadap perekonomian nasional (2019–2023)	1
2	Potensi dan daya tarik wisata Kabupaten Sleman Tahun 2023	3
3	Penilaian kinerja atribut dengan skala <i>Likert 4 scale</i>	25
4	Kerangka analisis kuantitatif	29
5	Layanan agrowisata Sabs Creative Space	36
6	Kegiatan agrowisata Sabs Creative Space	37
7	Analisis STP pada agrowisata Sabs Craective Space	38
8	Daftar harga kegiatan agrowisata Sabs Creative Space	40
9	Hasil uji validitas data penelitian	49
10	Hasil uji reliabilitas data penelitian	50
11	Nilai harapan dan kinerja atribut variabel <i>tangibles</i> pada agrowisata Sabs Cretive Space	50
12	Nilai harapan dan kinerja atribut-atribut variabel <i>reliability</i> pada agrowisata Sabs Cretive Space	51
13	Nilai harapan dan kinerja atribut-atribut variabel <i>responsiveness</i> pada agrowisata Sabs Cretive Space	53
14	Nilai harapan dan kinerja atribut-atribut variabel <i>assurance</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	54
15	Nilai harapan dan kinerja atribut-atribut variabel <i>emphaty</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	55
16	Peringkat <i>SERVQUAL score (gaps)</i> atribut variabel <i>tangibles</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	57
17	Peringkat <i>SERVQUAL score (gaps)</i> atribut variabel <i>reliability</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	58
18	Peringkat <i>SERVQUAL score (gaps)</i> atribut variabel <i>responsiveness</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	60
19	Peringkat <i>SERVQUAL score (gaps)</i> atribut variabel <i>assurance</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	61
20	Peringkat <i>SERVQUAL score (gaps)</i> atribut variabel <i>emphaty</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	63
21	Perhitungan nilai aktual <i>SERVQUAL score</i>	65
22	Perbaikan kualitas pelayanan agrowisata Sabs Creative Space	66
23	Analisis harga jual kegiatan <i>self-workshop</i> Sabs Creative Space	68
24	Analisis harga jual kegiatan <i>workshop & event</i> Sabs Creative Space	68
25	Analisis BEP kegiatan <i>self-workshop</i> Sabs Creative Space	68
26	Analisis BEP kegiatan <i>workshop & event</i> Sabs Creative Space	69
27	Analisis laba/rugi agrowisata Sabs Creative Space	70
28	Analisis R/C <i>ratio</i> sebelum inovasi agrowisata Sabs Creative Space	71
29	Analisis R/C <i>ratio</i> setelah inovasi agrowisata Sabs Creative Space	71

DAFTAR GAMBAR

1	Data jumlah wisatawan Provinsi DI. Yogyakarta (2019–2023)	2
2	Tipologi aktivitas pariwisata berbasis pertanian	9
3	Klasifikasi layanan perusahaan agrowisata	10
4	Model integrasi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen	11
5	Model konseptual <i>SERVQUAL</i> dan <i>gap models</i>	13
6	Model <i>knowledge gap</i>	14
7	Model <i>standard gap</i>	14
8	Model <i>delivery gap</i>	15
9	Model <i>communication gap</i>	15
10	Model <i>service gap</i>	16
11	Konsep kepuasan konsumen	17
12	Model konseptual metode <i>SERVQUAL</i>	20
13	Kerangka pemikiran operasional	22
14	Diagram alir penelitian kuantitatif metode <i>SERVQUAL</i>	26
15	Struktur organisasi perusahaan Sabila Farm	35
16	Lokasi agrowisata Sabs Creative Space	36
17	<i>Self-workshop</i> agrowisata Sabs Creative Space	39
18	Kegiatan workshop & event agrowisata Sabs Creative Space	40
19	Aneka <i>teh-sabs</i> di agrowisata Sabs Creative Space	40
20	<i>Platform</i> pemasaran digital agrowisata Sabs Creative Space	41
21	Konten pemasaran digital agrowisata Sabs Creative Space	42
22	Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin	44
23	Sebaran responden berdasarkan usia	44
24	Sebaran responden berdasarkan tempat tinggal (domisili)	45
25	Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir	46
26	Sebaran responden berdasarkan pekerjaan	46
27	Sebaran responden berdasarkan pendapatan per bulan	47
28	Sebaran responden berdasarkan pembelian jenis kegiatan	48
29	<i>SERVQUAL score</i> variabel <i>tangibles</i> Sabs Creative Space	56
30	<i>SERVQUAL score</i> variabel <i>reliability</i> Sabs Creative Space	58
31	<i>SERVQUAL score</i> variabel <i>responsiveness</i> Sabs Creative Space	59
32	<i>SERVQUAL score</i> variabel <i>assurance</i> Sabs Creative Space	61
33	<i>SERVQUAL score</i> variabel <i>emphaty</i> Sabs Creative Space	62
34	Perbandingan nilai harapan dan kinerja sistem, serta <i>SERVQUAL Score</i> pada agrowisata Sabs Creative Space	64



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner kualitas pelayanan agrowisata Sabs Creative Space	81
2	Karakteristik konsumen agrowisata Sabs Creative Space sebagai responden penelitian	85
	Hasil uji statistik harapan sistem kualitas pelayanan agrowisata Sabs Creative Space	87
	Hasil uji statistik kinerja sistem kualitas pelayanan agrowisata Sabs Creative Space	90
	Perhitungan <i>SERVQUAL Score (gaps)</i> agrowisata Sabs Creative Space	93
	Laporan laba rugi kegiatan agrowisata Sabs Creative Space	95

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