

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN WISATA SWEETBERRY AGROWISATA CIANJUR

RISMA FITRISIA



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

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

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wisata Sweetberry Agrowisata Cianjur” 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, Juni 2024

Risma Fitrisia
J0310201291

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.

ABSTRAK

RISMA FITRISIA. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wisata Sweetberry Agrowisata Cianjur. Dibimbing oleh SAFIRA FATHIN.

Sweetberry Agrowisata adalah salah satu agrowisata yang bergerak di bidang pertanian yaitu wisata petik stroberi. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung, perusahaan harus mengetahui kelemahan dan kekuatan yang ada agar dapat menentukan prioritas sehingga dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen, mengidentifikasi atribut dimensi kualitas layanan, dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan pada Bulan Agustus 2023 hingga Januari 2024 dengan melakukan survei terhadap 100 pengunjung yang pernah atau yang sedang berkunjung di Sweetberry Agrowisata. Analisis deskriptif dikembangkan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil pemetaan IPA yang berada pada kuadran I terdapat 6 atribut yang harus melakukan perbaikan lebih lanjut, kuadran II terdapat 15 atribut yang harus dipertahankan, dan pada kuadran III terdapat 4 atribut yang tidak menjadi prioritas untuk diperbaiki. Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan pengunjung merasa sangat puas dengan nilai CSI yaitu 84,84%.

Kata kunci: agrowisata, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*, kepuasan pelanggan, kualitas layanan

ABSTRACT

RISMA FITRISIA. Customer Satisfaction Analysis toward the Service Quality of Sweetberry Agrowisata Tourism Cianjur. Supervised by SAFIRA FATHIN.

Sweetberry Agrowisata is one of the agrotourisms engaged in agriculture, namely strawberry picking tours. To increase the number of visitors, the company must know the weaknesses and strengths that exist in order to determine priorities so that it can make improvements to increase visitor satisfaction. This study aims to (1) identify consumer characteristics, (2) identify service quality dimension attributes, (3) and analyze the level of customer satisfaction. The research was conducted from August 2023 to January 2024 by conducting a survey of 100 visitors who have visited or are currently visiting Sweetberry Agrowisata. Descriptive analysis was developed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of IPA mapping in quadrant I there are six attributes that must make further improvements, quadrant II there are 15 attributes that must be maintained, and in quadrant III there are four attributes that are not a priority to improve. Furthermore, the results showed that visitors were very satisfied with the CSI value of 84.84%.

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



Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan
Wisata Sweetberry Agrowisata Cianjur
Nama : Risma Fitrisia
NIM : J0310201291

Pembimbing:
Safira Fathin, SE., M.Sc.

Disetujui oleh



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: 24 Juni 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2024 sampai bulan Juni 2024 ini ialah mengenai kepuasan pelanggan, yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wisata Sweetberry Agrowisata Cianjur”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing, Ibu Safira Fathin, SE., M.Sc. yang telah membimbing, membantu, dan banyak memberi saran. Terima kasih kepada Bapak Heru Purnomo selaku pengelola Sweetberry Agrowisata yang telah memberi izin dan membantu selama penelitian. Serta seluruh pengelola dan petugas Sweetberry Agrowisata.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah saya Asmada dan ibu saya Rina Marlinda, S. Pd. SD. yang selalu mendoakan untuk seluruh kelancaran dan setiap langkah saya dan sebagai motivasi terbesar saya, memberikan dukungan dan selalu melimpahkan kasih sayang kepada saya, serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangatnya kepada saya. Terimakasih kepada Swag, Dermatix, dan Shinta Amelia, selaku sahabat saya yang selalu mendukung penuh dan selalu mendoakan yang terbaik untuk setiap langkah saya. Terimakasih Citra Dinauli, Vita Risky, Nispia, dan Brillian yang telah menemani penulis selama berada di perantaraan, membantu dalam banyak hal, dan saling menyemangati selalu. Serta terimakasih kepada diri sendiri telah berhasil bertahan untuk dapat melalui banyak hal agar bisa sampai pada tahap ini, semoga diri ini semakin semangat lagi untuk terus berjalan dan mencoba banyak hal baru didepan sana. Tidak lupa juga penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan prodi MAB 57, dan teman-teman IPB lainnya.

Semoga tugas akhir ini bermanfaat.

Bogor, Juni 2024

Risma Fitriisia

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran	12
III METODE	14
3.1 Lokasi dan Waktu PKL	14
3.2 Jenis Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.4 Metode Analisis Data	16
3.5 Definisi Operasional	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Perusahaan Sweetberry Agrowisata	22
4.2 Karakteristik Responden	26
4.3 Analisis Data	30
4.4 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
4.5 Tingkat Kepuasan Pengunjung	47
V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55
RIWAYAT HIDUP	87



DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nasional di Indonesia 2019-2023	1
1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Juni-Desember 2023	3
3.1	Atribut dan Dimensi Pada Kualitas Layanan	15
3.2	Kriteria Tingkat Kepuasan	20
4.1	Jenis Sumber Daya Fisik	25
4.2	Harga dan Jenis Paket Rombongan Sweetberry Agrowisata	26
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	27
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	28
4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	28
4.7	Karakteristik Responden Pendapatan Perbulan	29
4.8	Karakteristik Responden berdasarkan Motivasi Berwisata	29
4.9	Hasil Uji Validitas Terhadap 5 Dimensi	30
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan 5 Dimensi	32
4.11	Hasil Perhitungan IPA	34
4.12	Nilai Rataan Penilaian Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Sweetberry Agrowisata	48
4.13	Penerimaan Sweetberry Agrowisata	49
4.14	Biaya Operasional Sweetberry Agrowisata	49
4.15	Rincian laporan laba rugi	50
4.16	Rincian R/C <i>ratio</i>	50

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran	13
4.1	Logo Sweetberry Agrowisata	23
4.2	Struktur Organisasi Sweetberry Agrowisata	24
4.3	Hasil Diagram Kartesius	35
4.4	Arah panah lokasi Sweetberry Agrowisata	37
4.5	Spanduk Sweetberry Agrowisata	37
4.6	Jadwal pembersihan toilet	38
4.7	Seragam Sweetberry Agrowisata	39
4.8	Instagram Sweetberry Agrowisata	40
4.9	<i>Web</i> Sweetberry Agrowisata	40



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner Penelitian	56
2	Tabulasi Kenyataan Hasil Kuisisioner	60
3	Tabulasi Harapan Hasil Kuisisioner	65
4	Uji Validitas dan Reliabilitas	70
5	Uji Validitas Harapan	75
6	Kegiatan Perusahaan	81
7	Produk Perusahaan	82
8	Rincian biaya investasi Sweetberry Agrowisata	83
9	Rincian biaya variabel sebelum dan sesudah pengembangan bisnis	84
10	Rincian biaya tetap	85
11	Rincian laba rugi	86
12	RC/ <i>ratio</i>	86

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.