

PENINGKATAN EDUKASI DAN KINERJA PELAYANAN KONSUMEN WISATA TAMAN EDUKASI KELINCI PADA RABBIT BROTHER BANDUNG BARAT

ALCHAIRIE MUSA



**PROGRAM STUDI 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 “Peningkatan Edukasi dan Kinerja Pelayanan Konsumen Wisata Taman Edukasi Kelinci pada Rabbit Brother Bandung Barat” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi manapun. 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, Mei 2024

Alchairie Musa

J0310201113

ABSTRAK

ALCHAIRIE MUSA. Peningkatan Edukasi dan Kinerja Pelayanan Konsumen Wisata Taman Edukasi Kelinci pada Rabbit Brother Bandung Barat. Dibimbing oleh D. IWAN RISWANDI.

Wisata Taman Edukasi Kelinci ialah wisata yang menawarkan produk dan jasa berekreasi sembari belajar mengenai kelinci kepada Pengunjung. Selanjutnya taman wisata edukasi kelinci merupakan penggagas pertama kali ide wisata kelinci di Kota Bandung. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menginterpretasikan karakteristik pengunjung, pengambilan keputusan pembelian, menilai tingkat kepuasan pengunjung, dan implikasi manajerial. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. *Output* dari penelitian menunjukan terdapat enam atribut dalam kudarasan II yang menjadi mempertahankan prestasi dan kuadran I, III, dan IV dilakukannya implikasi manajerial.

Kata kunci: keputusan pembelian, kepuasan pengunjung, karakter pengunjung

ABSTRACT

ALCHAIRIE MUSA. Improving Education and Consumer Service Performance of Rabbit Education Park Tourism at Rabbit Brother West Bandung. Supervised by D. IWAN RISWANDI.

Rabbit Educational Park Tourism is a tour that offers recreational products and services while learning about rabbits to visitors. Furthermore, the rabbit education park is the first initiator of the idea of rabbit tourism in Bandung. The purpose of this research is to interpret visitor characteristics, purchase decision making, assess visitor satisfaction levels, and managerial implications. The sample used was 100 respondents. *Importance Performance Analysis* (IPA) is the method used in this study. The output of the study shows that there are six attributes in quadrant II that maintain performance and quadrants I, III, and IV are carried out managerial implications.

Keywords: purchasing decisions, visitor satisfaction, visitor character



@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 apapun tanpa izin IPB.

PENINGKATAN EDUKASI DAN KINERJA PELAYANAN KONSUMEN WISATA TAMAN EDUKASI KELINCI PADA RABBIT BROTHER BANDUNG BARAT

ALCHAIRIE MUSA

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 milik IPB University

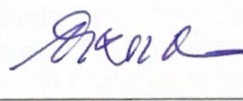
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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 : Peningkatan Edukasi dan Kinerja Pelayanan Konsumen
Wisata Taman Edukasi Kelinci pada Rabbit Brother
Bandung Barat
Nama : Alchairie Musa
NIM : J0310201113

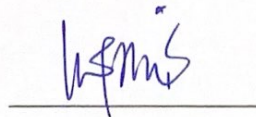
Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Drs. D. Iwan Riswandi, 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: 22 Mei 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. Laporan proyek akhir ini disusun berdasarkan magang industri yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai bulan Januari 2024. Tema yang dipilih ini ialah dengan “Peningkatan Edukasi dan Kinerja Pelayanan Konsumen Wisata Taman Edukasi Kelinci pada Rabbit Brother Bandung Barat”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing bapak Dr. Drs. D Iwan Riswandi, S.E, M.Si yang telah membimbing dan banyak memberikan saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik untuk program D-4, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing, serta semua dosen Program Studi Manajemen Agribisnis yang sudah memberikan dukungan. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Asep Yana dari perusahaan Rabbit Brother yang telah memberikan izin magang industri, dan terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh teman-teman yang sudah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

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

Bogor, Mei 2024

Alchairie Musa

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	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Karakteristik Konsumen	4
2.2 Proses Keputusan Konsumen	4
2.3 Kepuasan Konsumen	5
2.4 Bauran Pemasaran	6
2.5 Kerangka Pemikiran	7
III METODE	9
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
3.2 Teknik Pengumpulan Data	9
3.3 Metode Analisis	9
3.4 Populasi dan Sampel	9
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas	10
3.6 Analisis Deskriptif	11
3.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	11
3.8 Identifikasi Atribut Penelitian	12
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Sejarah Keragaan Perusahaan	14
4.2 Karakteristik Responden	17
4.3 Tahapan Pengambilan Keputusan dalam Berkunjung	18
4.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	20
4.5 Implikasi Manajerial Pengelola Taman Wisata Edukasi Kelinci	24
V SIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Simpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32
RIWAYAT HIDUP	45



DAFTAR TABEL

1.1 Kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik ke Bandung	1
1.2 Jumlah kunjungan wisatawan objek taman edukasi kelinci tahun 2023	2
3.1 Kategori <i>cronbach's alpha</i>	10
3.2 Nilai pembobotan dari jawaban responden	11
3.3 Atribut penilaian kepuasan konsumen	13
4.1 Populasi kelinci tahun 2021-2023	14
4.2 Data pemasaran kelinci tahun 2021-2023	15
4.3 Peralatan penunjang	16
4.4 Karakteristik responden wisata taman edukasi kelinci tahun 2023	17
4.5 Proses pengenalan kebutuhan	18
4.6 Proses pencarian informasi	18
4.7 Evaluasi alternatif	19
4.8 Keputusan kunjungan	19
4.9 Skor nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja IPA	20
4.10 Harga kelinci di wisata taman edukasi kelinci	22
4.11 Perancangan implikasi manajerial wisata taman edukasi kelinci	25

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka pemikiran	8
3.1 Diagram <i>kartesian importance performance analysis</i>	12
4.1 Struktur organisasi perusahaan Rabbit Brother	15
4.2 Diagram kartesian <i>Importance Performance Analysis</i>	21

DAFTAR LAMPIRAN

1 <i>Output</i> uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan dan kinerja	33
2 Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan kinerja	33
3 Tabel <i>output</i> data tabulasi tingkat kepentingan	34
4 Tabel <i>output</i> tabulasi data tingkat kinerja	37
5 QR code untuk menilai kepuasan konsumen wisata taman edukasi kelinci.	40
6 Suasana atau keadaan wisata taman edukasi kelinci	40
7 Kuesioner penelitian	42