

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN KONSUMEN PADA AGROWISATA CISANDE KABUPATEN SUKABUMI**

**RIZKY PUTRA YS**



**MANAJEMEN AGRIBISNIS  
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.

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Konsumen pada Agrowisata Cisande Kabupaten Sukabumi” 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 magang ini. Dengan ini kami melimpahkan hak cipta dari karya tulis kami kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2025

Rizky Putra Ys  
J0310211171

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

RIZKY PUTRA YS. Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Konsumen pada Agrowisata Cisande Kabupaten Sukabumi. Dibimbing oleh LIISA FIRHANI RAHMASARI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen, menganalisis tingkat kepuasan konsumen, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan menganalisis strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis deskriptif menunjukkan bahwa konsumen Agrowisata Cisande didominasi oleh orang Sukabumi, mayoritas usia 17-24 tahun, perempuan, berpendidikan SMA, bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, dan berpenghasilan Rp1.000.001 – Rp2.000.000. Analisis CSI menunjukkan tingkat kepuasan konsumen mencapai 80,43% yang berada dalam rentang kategori puas. Hasil analisis IPA menunjukkan ada lima atribut di kuadran 1 yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja yaitu Inovasi program, kemudahan akses, kebersihan area agrowisata, ketersediaan petunjuk arah dan informasi, dan kenyamanan fasilitas umum.

Kata kunci : Agrowisata Cisande, analisis prioritas kinerja, indeks kepuasan konsumen, kepuasan konsumen, perbaikan kinerja

## ABSTRACT

RIZKY PUTRA YS. Determining Factors Analysis of Consumer Satisfaction at Cisande Agrotourism Sukabumi District. Supervised by LIISA FIRHANI RAHMASARI.

This study aims to analyze consumer characteristics, analyze the level of consumer satisfaction, determine the factors that influence consumer satisfaction, and analyze the right strategy to improve consumer satisfaction. The methods used are descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). Descriptive analysis shows that Agrowisata Cisande consumers are dominated by Sukabumi people, the majority are aged 17-24 years, female, have a high school education, work as students, and earn Rp1,000,001 - Rp2,000,000. CSI analysis shows that the level of consumer satisfaction reaches 80.43% which is in the satisfied category range. The results of the IPA analysis show that there are five attributes in quadrant 1 which are the main priorities for improving performance that is program innovation, ease of access, cleanliness of the agrowisata area, availability of directions and information, and convenience of public facilities.

Keywords : Agrotourism Cisande, costomer satisfaction, costomer satisfaction index, importance performance analysis, performance improvement.



@Hak cipta milik IPB University

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 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*

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAAN KONSUMEN PADA AGROWISATA CISANDE KABUPATEN SUKABUMI**

**RIZKY PUTRA YS**

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  
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

IPB University

Penguji pada ujian Proyek Akhir: Dr. Ir. Dahri Tanjung, M.Si.



- 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 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Konsumen pada Agrowisata Cisande Kabupaten Sukabumi

Nama : Rizky Putra Ys

NIM : J0310211171

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing:

Liisa Firhani Rahmasari, S.P., 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 2025

Tanggal Lulus

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis 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 Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 ini ialah mengenai kepuasan pengunjung dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Konsumen pada Agrowisata Cisande Kabupaten Sukabumi”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua yang telah mendoakan serta memberikan dukungan dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis selama penelitian proyek akhir ini. Terima kasih 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 proyek akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada bapak Maman Mulyana selaku pembimbing lapang di Agrowisata Cisande Kabupaten Sukabumi yang telah membantu selama pengumpulan data serta memberikan pengalaman tentang dunia usaha dan kehidupan. Tak lupa penulis juga berterima kasih kepada Rona Cakrawala dan Nisrina Ayushafa Deanova selaku teman kelompok Magang Industri yang telah bekerja sama dengan baik selama praktik magang industri berlangsung.

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, kritik, serta saran untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Mei 2025

*Rizky Putra Ys*



|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| DAFTAR TABEL                                       | ix |
| DAFTAR GAMBAR                                      | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN                                    | x  |
| I PENDAHULUAN                                      | 1  |
| 1.1 Latar Belakang                                 | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah                                | 3  |
| 1.3 Tujuan Penelitian                              | 4  |
| 1.4 Manfaat Penelitian                             | 4  |
| II TINJAUAN PUSTAKA                                | 5  |
| 2.1 Landasan Teori                                 | 5  |
| 2.1.1 Agrowisata                                   | 5  |
| 2.1.2 Karakteristik Pengunjung                     | 5  |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen                            | 5  |
| 2.1.4 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing mix</i> )    | 7  |
| 2.1.5 <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)     | 9  |
| 2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 9  |
| 2.2 Penelitian terdahulu                           | 10 |
| 2.3 Kerangka Berpikir                              | 12 |
| III METODE                                         | 14 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu                               | 14 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data                        | 14 |
| 3.2.1 Jenis Data dan Sumber Data                   | 14 |
| 3.2.2 Metode Pengambilan Sampel                    | 14 |
| 3.3 Variabel dan Indikator Penelitian              | 15 |
| 3.4 Metode Analisis Data                           | 16 |
| 3.4.1 Instrumen Penelitian                         | 16 |
| 3.4.2 Analisis Deskriptif                          | 17 |
| 3.4.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)     | 17 |
| 3.4.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 19 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN                            | 22 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan                       | 22 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan                           | 22 |
| 4.1.2 Unit Bisnis                                  | 23 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan               | 30 |
| 4.2 Instrumen Penelitian                           | 31 |
| 4.2.1 Uji Validitas                                | 31 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas                             | 32 |
| 4.3 Karakteristik Konsumen Agrowisata Cisande      | 33 |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 4.3.1 Domisili                                      | 33 |
| 4.3.2 Usia                                          | 35 |
| 4.3.3 Jenis Kelamin                                 | 36 |
| 4.3.4 Pendidikan Terakhir                           | 36 |
| 4.3.5 Pekerjaan                                     | 37 |
| 4.3.6 Pendapatan Per Bulan                          | 38 |
| 4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Anak dibawah 17 tahun | 40 |
| 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Agrowisata Cisande    | 40 |
| 4.6 Perbaikan Kinerja Atribut                       | 43 |
| 4.7 Analisis Finansial                              | 59 |
| 4.7.1 Total Biaya                                   | 59 |
| 4.7.2 Penerimaan                                    | 59 |
| 4.7.3 R/C Ratio                                     | 60 |
| V SIMPULAN DAN SARAN                                | 61 |
| 5.1 Kesimpulan                                      | 61 |
| 5.2 Saran                                           | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA                                      | 62 |
| LAMPIRAN                                            | 64 |
| RIWAYAT HIDUP                                       | 76 |

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, 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 TABEL

|    |                                                                   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Penelitian terdahulu                                              | 10 |
| 2  | Variabel 7P pada Agrowisata Cisande                               | 15 |
| 3  | Kriteria tingkat kepuasan konsumen                                | 19 |
| 4  | Harga paket wisata di Agrowisata Cisande                          | 23 |
| 5  | Hasil uji validitas tingkat kepentingan dan kinerja               | 32 |
| 6  | Nilai <i>cronbach's alpha</i> tingkat kepentingan                 | 33 |
| 7  | Nilai <i>cronbach's alpha</i> tingkat kinerja                     | 33 |
| 8  | Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)              | 40 |
| 9  | Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja                   | 44 |
| 10 | Analisis biaya sebelum dan setelah perbaikan kinerja atribut      | 59 |
| 11 | Analisis penerimaan sebelum dan setelah perbaikan kinerja atribut | 60 |
| 12 | Analisis R/C ratio pada Agrowisata Cisande                        | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|    |                                                                |    |
|----|----------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Jumlah pengunjung Agrowisata Cisande tahun 2019-2023           | 2  |
| 2  | Jumlah pengunjung Agrowisata Cisande Januari-Agustus 2024      | 2  |
| 3  | Kerangka pemikiran                                             | 13 |
| 4  | Diagram Kartesius                                              | 21 |
| 5  | Logo Agrowisata Cisande                                        | 22 |
| 6  | Edukasi menanam strawberry                                     | 24 |
| 7  | Kegiatan <i>fun outbound</i> di Agrowisata Cisande             | 25 |
| 8  | Kegiatan <i>camping</i>                                        | 25 |
| 9  | Kegiatan <i>tracking</i> bukit cemara 1                        | 26 |
| 10 | Kegiatan <i>river tubing</i> di Agrowisata Cisande             | 27 |
| 11 | Kegiatan wahana <i>flying fox</i>                              | 27 |
| 12 | Kegiatan pengunjung di homestay                                | 28 |
| 13 | Abon Lele Raden                                                | 29 |
| 14 | Struktur organisasi Agrowisata Cisande                         | 30 |
| 15 | Diagram karakteristik konsumen berdasarkan domisili            | 34 |
| 16 | Diagram karakteristik konsumen berdasarkan usia                | 35 |
| 17 | Diagram karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin       | 36 |
| 18 | Diagram karakteristik konsumen berdasarkan pendidikan terakhir | 37 |
| 19 | Diagram karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan           | 38 |
| 20 | Diagram karakteristik konsumen berdasarkan pendapatan perbulan | 39 |
| 21 | Pengukuran tingkat kepuasan anak-anak                          | 40 |
| 22 | Diagram kartesius pada Agrowisata Cisande                      | 46 |



|    |                                            |    |
|----|--------------------------------------------|----|
| 23 | Proses pembangunan rumah bibit             | 48 |
| 24 | Jalur alternatif menuju Agrowisata Cisande | 49 |
| 25 | Area toilet setelah pembersihan            | 50 |
| 26 | Petunjuk arah                              | 52 |
| 27 | Gazebo baru                                | 54 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |                                                  |    |
|---|--------------------------------------------------|----|
| 1 | Kuisisioner kepuasan konsumen Agrowisata Cisande | 65 |
| 2 | Biaya investasi sebelum perbaikan                | 70 |
| 3 | Biaya investasi setelah perbaikan                | 71 |
| 4 | Biaya tetap sebelum perbaikan                    | 72 |
| 5 | Biaya tetap setelah perbaikan                    | 72 |
| 6 | Biaya variabel sebelum perbaikan                 | 73 |
| 7 | Biaya variabel setelah perbaikan                 | 74 |
| 8 | Dokumentasi kegiatan                             | 75 |