IPB University
Bogor Indonesia
@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.
IPB University
Perpustakaan IPB University

PENERAPAN PERBAIKAN ATRIBUT BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PETIK MELON HIDROPONIK AKARUKU HYDROFARM

KAYLA NUZULUL FITRI

MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025

IPB University
Bogor Indonesia

@Hak cipta milik IPB University

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul "Penerapan Perbaikan Atribut Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Petik Melon Hidroponik Akaruku Hydrofarm" 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 2025

Kayla Nuzulul Fitri
J0310211116

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.

Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@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.
IPB University
Perpustakaan IPB University

ABSTRAK

KAYLA NUZULUL FITRI. Penerapan Perbaikan Atribut Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Petik Melon Hidroponik Akaruku Hydrofarm. Dibimbing oleh SAFIRA FATHIN.

Akaruku Hydrofarm merupakan tempat destinasi wisata petik melon hidroponik. Akaruku Hydrofarm menghadapi masalah pada penurunan jumlah pengunjung. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung, perusahaan harus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pengunjung, menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, merumuskan perbaikan atribut, dan menyusun keadaan finansial. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), laba rugi, dan R/C *ratio*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung adalah perempuan usia 26-35 tahun, berdomisili di Tangerang, pendidikan terakhir sarjana, pekerjaan sebagai pegawai swasta dan pendapatan perbulan diatas Rp5.000.001. Indeks kepuasan pengunjung 80,72% yang artinya puas. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan kinerja atribut adalah kebersihan lokasi wisata, kelengkapan alat bantu selama berkunjung, fasilitas toilet cukup dan bersih, dan fasilitas tempat ibadah bersih. Hasil analisis R/C *ratio* sebesar 1,97 artinya perbaikan kinerja atribut dikatakan layak dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

Kata kunci: Bauran pemasaran, CSI, IPA, kepuasan, wisata

ABSTRACT

KAYLA NUZULUL FITRI. Implementation of Marketing Mix Attribute Improvement on Visitor Satisfaction of Hydroponic Melon Picking Tourism at Akaruku Hydrofarm. Supervised by SAFIRA FATHIN.

Akaruku Hydrofarm is a hydroponic melon picking tourist destination. Akaruku Hydrofarm faces a problem with the decreasing number of visitors. increase the number of visitors, the company must make improvements to increase visitor satisfaction. This study aims to identify visitor characteristics, analyze visitor satisfaction levels, formulate attribute improvements, and compile financial conditions. The analysis methods used are Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), profit and loss, and R/C ratio. The results of the study showed that visitors were women aged 26-35 years, domiciled in Tangerang, last education was a bachelor's degree, work as a private employee and monthly income above Rp5,000,001. The visitor satisfaction index is 80.72% which means satisfied. The attributes that are the priority for improving attribute performance are the cleanliness of the tourist location, completeness of aids during the visit, adequate and clean toilet facilities, and clean places of worship facilities. The results of the R/C ratio analysis were 1,97 meaning that improvements in attribute performance were said to be feasible in increasing company revenue.

Keywords: CSI, IPA, marketing mix, satisfaction, tourism

IPB University
Bogor Indonesia
@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 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.

IPB University
Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@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.
IPB University
Perpustakaan IPB University

PENERAPAN PERBAIKAN ATRIBUT BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PETIK MELON HIDROPONIK AKARUKU HYDROFARM

KAYLA NUZULUL FITRI

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

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Nurlela, S.P., M.Si.

IPB University
Bogor Indonesia
@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.
Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

Judul Proyek Akhir : Penerapan Perbaikan Atribut Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Petik Melon Hidroponik Akaruku Hydrofarm
Nama : Kayla Nuzulul Fitri
NIM : J0310211116

Disetujui oleh

Pembimbing :
Safira Fathin, S.E., M.Sc.

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: 4 Juni 2025 Tanggal Lulus:

@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.
Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@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.
Perpustakaan 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 dengan judul "Penerapan Perbaikan Atribut Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Petik Melon Hidroponik Akaruku Hydrofarm".

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing Safira Fathin, S.E., M.Sc. 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 Akaruku Hydrofarm yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

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

Bogor, Juni 2025

Kayla Nuzulul Fitri

IPB University
Bogor Indonesia
@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.
IPB University
Perpustakaan 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 2
1.3 Tujuan 4
1.4 Manfaat 4
1.5 Ruang lingkup 5
II TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1 Pengertian Wisata 6
2.2 Karakteristik Pengunjung 6
2.3 Kepuasan Pengunjung 6
2.4 Bauran Pemasaran (*Marketing Mix* 7P) 6
2.5 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 7
2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA) 8
2.7 Analisis Finansial 8
2.8 Penelitian Terdahulu 8
2.9 Kerangka Pemikiran 11
III METODE 12
3.1 Lokasi dan Waktu 12
3.2 Teknik Pengumpulan Data 12
3.3 Metode Analisis 13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN 18
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 18
4.2 Aspek Pasar dan Pemasaran 20
4.3 Karakteristik Pengunjung 22
4.4 Tingkat Kepuasan Pengunjung Akaruku Hydrofarm 23
4.5 Prioritas Perbaikan Atribut 24
4.6 Implikasi Manajerial 38
4.7 Analisis Finansial 38
V SIMPULAN DAN SARAN 43
5.1 Simpulan 43
5.2 Saran 43
DAFTAR PUSTAKA 45
LAMPIRAN 49
RIWAYAT HIDUP 63

IPB University
Bogor Indonesia

DAFTAR TABEL

1	Jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Banten 2020-2024	1
2	Data pengunjung Akaruku Hydrofarm	3
3	Penelitian terdahulu	9
4	Atribut penilaian kepuasan konsumen	14
5	Kriteria tingkat kepuasan CSI	15
6	Karakteristik responden	22
7	Hasil *Customer Satisfaction Index*	23
8	Hasil perhitungan *Importance Performance Analysis*	25
9	Implikasi perbaikan atribut	38
10	Biaya tetap Akaruku Hydrofarm sebelum perbaikan kinerja	39
11	Biaya tetap Akaruku Hydrofarm setelah perbaikan kinerja	39
12	Biaya variabel Akaruku Hydrofarm sebelum perbaikan kinerja	40
13	Biaya variabel Akaruku Hydrofarm setelah perbaikan kinerja	40
14	Biaya penerimaan Akaruku Hydrofarm	41
15	Rincian laba rugi	41
16	Rincian R/C *ratio*	42

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir	11
2	Diagram *carterius*	16
3	Logo perusahaan	18
4	Struktur organisasi Akaruku Hydrofarm	19
5	Diagram *cartesius Importance Performance Analysis*	26
6	Keadaan lokasi wisata Akaruku Hydrofarm	28
7	Kelengkapan alat bantu pengunjung	29
8	Keadaan toilet Akaruku Hydrofarm	29
9	Keadaan tempat ibadah Akaruku Hydrofarm	30
10	Melon Akaruku Hydrofarm	31
11	Pemandangan Akaruku Hydrofarm	32
12	Karyawan melayani pengunjung	32
13	Karyawan menyampaikan informasi	33
14	Fasilitas tempat parkir Akaruku Hydrofarm	34
15	Fasilitas tempat makan Akaruku Hydrofarm	34
16	Papan nama Akaruku Hydrofarm	34
17	Promosi Akaruku Hydrofarm melalui *Instagram*	36

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian kepuasan pengunjung Akaruku Hydrofarm	50
2	Hasil uji validitas atribut kepentingan dan atribut kinerja	55
3	Hasil uji reliabilitas atribut kepentingan dan atribut kinerja	56

@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.
Perpustakaan IPB University

4	Media promosi *Instagram* dan *Whatsapp* Akaruku Hydrofarm	57
5	Biaya investasi Akaruku Hydrofarm sebelum perbaikan atribut	59
6	Biaya investasi Akaruku Hydrofarm setelah perbaikan atribut	60
7	Rincian biaya variabel sebelum perbaikan atribut	61
8	Rincian biaya variabel setelah perbaikan atribut	61
9	Rincian biaya tetap sebelum perbaikan atribut	62
10	Rincian biaya tetap setelah perbaikan atribut	62
11	Rincian laba rugi	62
12	Rincian R/C *ratio*	62

IPB University
Bogor Indonesia
@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.
Perpustakaan IPB University