



## **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG AGROWISATA ONE HOME FARM KOTA BOGOR**

**MARWAN RIZKI LUBIS**



**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 Kepuasan Pengunjung Agrowisata One Home Farm Kota Bogor” 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, Agustus 2025

Marwan Rizki Lubis  
J0310211394

- 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 mengilang kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## ABSTRAK

MARWAN RIZKI LUBIS. Analisis Kepuasan Pengunjung Agrowisata One Home Farm Kota Bogor. Dibimbing oleh DONI SAHAT TUA MANALU.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik pengunjung, menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, menerapkan atribut prioritas untuk perbaikan kinerja, dan menganalisis kelayakan finansial dari strategi perbaikan pada One Home Farm. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis finansial *R/C ratio*. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengunjung One Home Farm didominasi oleh laki-laki, mayoritas usia 15-25 tahun, berdomisili di Bogor, berpendidikan D4/S1, bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, dan berpenghasilan  $>\text{Rp}3.000.000$ . Analisis CSI menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung mencapai 80,43% yang berada dalam kategori puas. Hasil analisis IPA menunjukkan terdapat satu atribut di kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja, yaitu pemandangan dan suasana wisata yang sejuk dan asri. Analisis finansial menunjukkan bahwa strategi perbaikan yang diusulkan dapat meningkatkan *R/C ratio* dari 0,2 (tidak layak) menjadi 1,3 (layak).

Kata kunci: Agrowisata, CSI, IPA, kepuasan pengunjung, perbaikan kinerja

## ABSTRACT

MARWAN RIZKI LUBIS. Designing an Agrotourism Model to Improve Visitor Satisfaction at One Home Farm. Supervised by DONI SAHAT TUA MANALU.

This study aims to analyze visitor characteristics, assess visitor satisfaction levels, apply priority attributes for performance improvement, and evaluate the financial viability of improvement strategies at One Home Farm. The methods used include descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and financial analysis using the *R/C ratio*. Descriptive analysis shows that visitors to One Home Farm are predominantly male, mostly aged 15–25 years, residing in Bogor, holding a D4/S1 degree, working as students, and earning  $>\text{Rp}3.000.000$ . CSI analysis indicates that visitor satisfaction levels reach 80.43%, falling within the satisfied category. The IPA analysis results indicate that there is one attribute in quadrant I that is the top priority for performance improvement, namely the scenic and pleasant tourist atmosphere. Financial analysis shows that the proposed improvement strategy can increase the *R/C ratio* from 0.2 (unprofitable) to 1.3 (profitable).

Keywords: Agrotourism, CSI, IPA, performance improvement, visitor satisfaction



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 KEPUASAN PENGUNJUNG AGROWISATA ONE HOME FARM KOTA BOGOR**

**MARWAN RIZKI LUBIS**

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 mengulik 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 Kepuasan Pengunjung Agrowisata One Home Farm Kota Bogor  
Nama : Marwan Rizki Lubis  
NIM : J0310211394

@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 ketik, atau tugas-tugas suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.

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

Disetujui oleh

Pembimbing:

Dr. Doni Sahat Tua Manalu, 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



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 mengulang kepentingan yang wajar IPB University.

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

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wata'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam proyek akhir kegiatan Magang Industri yang dilaksanakan sejak Bulan Juli 2025 sampai Bulan Desember 2025 dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Agrowisata One Home Farm Kota Bogor”.

Terima kasih penulis ucapan kepada para pembimbing, bapak Dr. Doni Sahat Tua Manalu S.E., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Terima kasih kepada dosen penguji ibu Dr. Veralianta Br Sebayang, SP., M.Si. yang banyak memberikan saran dan masukan untuk penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada bapak Victor Lie selaku pembimbing lapang yang telah memberi izin penelitian, membantu menjalankan kegiatan selama Kegiatan Magang Industri, dan yang telah membantu selama pengumpulan data yang telah membantu selama pengumpulan data. Ucapan terimakasih juga kepada seluruh staf dan karyawan di One Home Farm yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayahanda Mhd Irwan Lubis dan Ibunda Julidar tercinta yang selalu memberi doa, semangat, motivasi, kasih sayang dan dukungan, dan kasih sayangnya baik secara langsung maupun finansial. Ucapan terima kasih kepada teman teman Janaka yang telah membantu dan memberikan saran dalam penulisan penelitian akhir ini. Ucapan terima kasih kepada Ija yang telah menjadi penyemangat terbesar dan senantiasa menemani serta memberi saran dalam penulisan tugas akhir ini. Semoga akan terus bersama sampai nanti. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan dan mengharapkan kritik dan masukan yang akan menghadirkan perbaikan kedepannya. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

*Marwan Rizki Lubis*



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	3
1.4 Manfaat	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Agrowisata	4
2.2 Bauran Pemasaran	4
2.3 Kepuasan Pengunjung	6
2.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	7
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	7
2.6 Analisis Finansial	7
2.7 Penelitian Terdahulu	8
2.8 Kerangka Pemikiran	9
III METODE	11
3.1 Lokasi dan Waktu PKL	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data	11
3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	12
3.4 Analisis Data	12
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran umum perusahaan	19
4.2 Karakteristik pengunjung	23
4.3 Tingkat Kepuasan Pengunjung One Home Farm	25
4.4 Prioritas Perbaikan Atribut	27
4.5 Analisis Finansial	35
V SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

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 mengulang kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1	Jumlah kunjungan wisatawan ke Jawa Barat pada tahun 2021-2023	1
2	Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bogor pada tahun 2021-2023	2
3	Variabel 7P pada One Home Farm	12
4	Skala kriteria indeks kepuasan	15
5	Karakteristik pengunjung One Home Farm	24
6	hasil perhitungan <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	25
7	Hasil perhitungan <i>importance performance analysis</i> (IPA)	27
8	Analisis biaya sebelum dan setelah perbaikan kinerja atribut	36
9	Total penerimaan One Home Farm sebelum perbaikan kinerja atribut.	37
10	Total penerimaan One Home Farm setelah perbaikan kinerja	37
11	Laba Rugi sebelum dan setelah perbaikan kinerja One Home Farm	38
12	Analisis R/C ratio pada One Home Farm	38

## DAFTAR GAMBAR

13	Jumlah pengunjung One Home Farm Bulan Juli-Desember 2024	2
14	Kerangka pemikiran	10
15	Diagram kartesius	16
16	Logo One Home Farm	19
17	Struktur organisasi One Home Farm pada tahun 2024	21
18	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
19	Pemandangan wisata One Home Farm	29
20	Kegiatan edukasi One Home Farm	30
21	Kebersihan lokasi wisata One Home Farm	31
22	Kesiagaan karyawan terhadap pertanyaan dan keluhan	31
23	Fasilitas kamar mandi	32
24	Fasilitas tempat istirahat	33
25	Jumlah pengunjung One Home Farm sebelum perbaikan kinerja	36
26	Jumlah pengunjung One Home Farm setelah perbaikan kinerja	37

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner kepuasan konsumen One Home Farm	45
2	Hasil uji validitas atribut kepentingan dan kinerja	49
3	Hasil uji reliabilitas atribut kepentingan dan kinerja	50
4	Data responden atribut kepentingan	51
5	Data responden atribut kinerja	54
6	Biaya investasi One Home Farm sebelum perbaikan kinerja atribut	57
7	Biaya investasi One Home Farm setelah perbaikan kinerja atribut	59
8	Biaya Tetap sebelum dan setelah perbaikan kinerja	61
9	Biaya Variabel sebelum dan setelah perbaikan kinerja	61
10	Penelitian terdahulu	62