

## **ABSTRAK**

### **TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG AGROWISATA KEBUN NAGA POERNAMA**

**Oleh**  
**Agni Sabila Rabbany**  
**NPM 185009047**

**Dosen Pembimbing**  
**D. Yadi Heryadi**  
**Eri Cahrial**

Pengembangan agrowisata yang tangguh dan berkelanjutan membutuhkan kepuasan konsumen yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata terhadap atribut yang ditawarkan oleh pihak pengelola Agrowisata. Waktu penelitian dimulai sejak Januari 2023 – Oktober 2024, menggunakan metode survei. Metode penelitian dilakukan menggunakan metode survei dengan jumlah sampel sebanyak 34 orang responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling*, dengan metode *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kepentingan pengunjung dan tingkat kinerja pengelola, dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tingkat kepentingan terdapat 16 atribut yang berada pada kategori sangat penting dan 4 atribut dengan kategori penting. Sedangkan pada tingkat kinerja terdapat 1 atribut dengan kategori sangat baik, 17 atribut dengan kategori baik, dan 2 atribut dengan kategori cukup baik. Atribut yang menjadi prioritas utama yaitu area parkir, kondisi jalan menuju lokasi, pemberian penjelasan mengenai segala informasi, keselamatan berwisata dan bertransaksi, dan fasilitas toilet. Secara keseluruhan kepuasan pengunjung menghasilkan nilai sebesar 76,89 persen dan termasuk kedalam kategori puas.

Kata Kunci: Agrowisata, kepuasan pengunjung, tingkat kepentingan, tingkat kinerja, atribut pelayanan

**ABSTRACT**  
**VISITORS' SATISFACTION LEVELS OF KEBUN NAGA POERNAMA**  
**AGROTOURISM**

**By**  
**Agni Sabila Rabbany**  
**NPM 185009047**

**Supervisor:**  
**D. Yadi Heryadi**  
**Eri Cahrial**

The development of a strong and sustainable Agro-tourism requires a good consumer satisfaction. This research aims to analyze the Agrotourism visitors' satisfaction level with the attributes offered by Agrotourism managers. The research period starts from January 2023 – October 2024, using a survey method. The research method using a survey method with a sample size of 34 respondents. The sampling technique is non-probability sampling, with an accidental sampling method. The data analysis used is IPA (Importance Performance Analysis) to determine the level of interest of visitors and the level of management performance, and CSI (Customer Satisfaction Index) to determine the level of visitor satisfaction. The research results show that at the level of importance, there are 16 attributes in the very important category and 4 attributes in the important category. While at the performance level there is 1 attribute in the very good category, 17 attributes in the good category, and 2 attributes in the fairly good category. The attributes that are the main priority are the parking area, road conditions to the location, providing explanations regarding all information, travel and transaction safety, and toilet facilities. Overall visitor satisfaction resulted in a score of 76.89 percent and was included in the satisfied category.

Keywords: Agrotourism, visitor satisfaction, level of importance, level of performance, service attributes