

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG AGROWISATA KEBUN JERUK BOSAGA KECAMATAN SAMARANG KABUPATEN GARUT

Oleh

Rd Salwa Intan Pratiwi
NPM 175009021

Dosen Pembimbing:
Hendar Nuryaman
Unang Atmaja

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata terhadap atribut yang ditawarkan oleh pihak pengelola. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan *accidental sampling*. Penelitian ini dilaksanakan di Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA Kecamatan Samarang, Kabupaten Garut dengan jumlah responden sebanyak 45 orang, penarikan responden ini diambil dari rata-rata kunjungan dalam setiap minggu. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan pengunjung dan tingkat kinerja pengelola menggunakan analisis IPA (*importance performance analysis*), dan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung, terhadap atribut pelayanan menggunakan analisis CSI (*Customer satisfaction index*). Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepentingan 3 dimensi, termasuk kategori sangat penting yaitu bukti fisik, jaminan dan kepedulian dan 2 dimensi termasuk kategori penting yaitu keunggulan dan daya tanggap. Tingkat kinerja terdapat 1 dimensi masuk kategori cukup baik yaitu kepedulian dan 4 dimensi dalam kategori baik yaitu bukti fisik, keunggulan, daya tanggap, dan jaminan. Untuk atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama yaitu kondisi kebun, area parkir, kebersihan lokasi, daya tanggap pengelola dalam melayani pengunjung, fasilitas toilet, fasilitas gazebo, fasilitas mushola, dan kesimpatian karyawan dalam menangani pengunjung pada saat terjadi hal-hal yang tidak terduga. Secara keseluruhan kepuasan pengunjung menghasilkan nilai sebesar 69,99 persen dan termasuk kedalam kriteria puas.

Kata kunci : agrowisata, kepuasan, tingkat kepentingan, tingkat kinerja, atribut pelayanan.

ABSTRACT

**SATISFACTION VISITORS OF AGROWISATA KEBUN JERUK BOSAGA
KECAMATAN SAMARANG KABUPATEN GARUT**

By

Rd Salwa Intan Pratiwi

NPM 175009021

Supervisor:

Hendar Nuryaman

Unang Atmaja

This study aims to analyze the level of satisfaction of agro-tourism visitors to the attributes under study offered by the manager. The method used is a survey method with sampling collection techniques using non probability sampling techniques, namely by accidental sampling. This research was conducted at the Kebun Jeruk BOSAGA Agro-tourism, Samarang Subdistrict, Garut Regency with the number of respondents as many as 45 people, the withdrawal of these respondents was taken from the average visits in each week. To find out the level of interest of visitors and the level of performance of managers applying IPA analysis (importance performance analysis), and to find out how the level of visitor satisfaction with service attributes applying CSI (Customer satisfaction index). This resulted showed in a level of importance of the 3 dimensions, very importance categories, the dimensions is tangibles, assurance, and empathy, and 2 dimensions of important categories that are reliability and responsiveness. The level of performance has 1 dimension in the fairly good category that is empathy, and 4 dimensions categorized as good, they are tangibles, reliability, responsiveness, and assurance. For service attributes what are the main priority, that are condition of garden, parking area, location cleanliness, responsiveness of managers is serving visitors, toilet facilities, gazebo facilities, prayer rooms, and employee sympathy in handling visitors when unexpected things happen. Overall visitor satisfaction yields a value of 69.99 percent and is included in the criteria of satisfaction.

Keywords: agro-tourism, satisfaction, importance, level of performance, service attributes.

