

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI AGROWISATA OMAH SALAK
KECAMATAN TURI KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Oleh

MAR'ATUL KARIMAH



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI AGROWISATA OMAH SALAK
KECAMATAN TURI KABUPATEN SLEMAN**

Oleh:

**MAR'ATUL KARIMAH
NIM: 23040116130073**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro**

**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mar'atul Karimah
NIM : 23040116130073
Program Studi : S1 Agribisnis

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Karya Ilmiah yang berjudul :
Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan di Agrowisata Omah Salak Kecamatan Turi Kabupaten Sleman, dan penelitian yang terkait dengan karya ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam karya ilmiah ini, telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. saya juga mengakui karya ilmiah ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh pembimbing saya, yaitu : Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D. dan Dr. Ir. Mukson, M.S.

Apabila dikemudian hari dalam karya ilmiah ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik oleh saya, maka gelar akademik saya yang telah saya dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.

Semarang, Juni 2020

Penulis

Mar'atul Karimah

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D.
NIP. 19770805 200212 1 003

Dr. Ir. Mukson, M.S.
NIP. 19600822 198703 1 002



Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI AGROWISATA OMAH SALAK KECAMATAN TURI KABUPATEN SLEMAN**

Nama Mahasiswa : **MAR'ATUL KARIMAH**

Nomor Induk Mahasiswa : **23040116130073**

Program Studi / departemen : **AGRIBISNIS/ PERTANIAN**

Fakultas : **FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN**

**Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal**

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D.

Dr. Ir. Mukson, M.S.



Ketua Panitia Ujian Akhir Program

Ketua Program Studi

Dr. Ir. Bambang Mulyatno S., M.Si.

Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Dekan

Ketua Departemen

Dr. Ir. Bambang W. H. E. P., M.S., M.Agr. Ir. Didik W. Widjajanto, M.Sc., Res., Ph.D

KATA PENGANTAR

Agrowisata Omah Salak merupakan sebuah usaha yang bergerak disektor pertanian yang berupa perkebunan salak dan pariwisata yang berupa jasa wisata. Usaha tersebut memanfaatkan lahan perkebunan salak dengan bangunan yang bernuansa klasik dan asri sebagai objek wisata. Selain menawarkan rekreasi kebun yang menjadi fokus utama juga Agrowisata ini menawarkan studi wisata tentang buah salak serta paket reservasi berbagai paket makanan ala pedesaan dan olahan salak. Agrowisata Omah Salak berada dibawah naungan CV. SAS Indomerapi yang berdiri sejak tahun 2003 yang bergerak di bidang agrotourism, exportir, dan konsultan. Agrowisata ini sudah memiliki sertifikasi hukum sejak 2006. Kunjungan Agrowisata Omah Salak mengalami fluktuatif, sehingga beragam jenis paket wisata yang ditawarkan masih belum mampu memaksimalkan jumlah kunjungan. Kasus tersebut diduga adanya ketidakpuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Agrowisata Omah Salak. Meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung dapat memberikan kepuasan pengunjung Agrowisata Omah Salak dan memicu peningkatan jumlah kunjungan.

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan di Agrowisata Omah Salak Kecamatan Turi Kabupaten Sleman”. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, saran dan pengarahannya dari berbagai pihak sehingga penelitian dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing penulis dari awal sampai akhir dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Dr. Ir. Mukson, M.S. selaku dosen pembimbing anggota yang telah membimbing penulis dari awal sampai akhir dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.
3. Dr. Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko Prasetyono, M.S., M.Agr. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian beserta Staf, atas bimbingan dan kesempatan yang telah penulis terima selama belajar di Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.
4. Ir. Didik Wisnu Widjajanto, M.Sc.Res., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian yang telah menyetujui judul penelitian ini untuk skripsi.
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis, yang telah menyetujui judul penelitian ini untuk skripsi.
6. Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si. selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah menyetujui judul penelitian ini untuk skripsi.
7. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc. dan Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk memperbaiki penyusunan skripsi.
8. Dr. Ir. Bambang Mulyatno S., M.S. selaku panitia ujian akhir program studi Agribisnis, atas masukan yang telah diberikan untuk memperbaiki penyusunan skripsi.

9. Bapak Ibu dosen Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro, atas bimbingan dan ilmunya selama saya belajar di program studi Agribisnis.
10. Bapak Agung Saputra selaku pemilik Agrowisata Omah Salak, dan dan Ibu Ari selaku manajer Agrowisata Omah Salak, atas mengizinkan penulis melakukan penelitian, serta dukungan yang diberikan selama penelian.
11. Bapak Abdul Manan (Alm.) dan Ibu Siti Solichah tercinta yang telah berjuang keras membesarkan, mengarahkan sekaligus mendidik penulis sejak dini hingga ke jenjang perguruan tinggi.
12. Kakak, adek, sahabat-sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas dukungan dan bantuan doa, tenaga maupun materi selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini

Pada kesempatan akhir penulis berharap semoga tulisan ini dapat diterima dengan baik, dan bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Semarang, Juni 2020

Penulis

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI AGROWISATA OMAH SALAK
KECAMATAN TURI KABUPATEN SLEMAN**

*(Analysis of Visitor Satisfaction on Quality of Service in Omah Salak
Agrotourism, Turi District, Sleman Regency)*

**OLEH:
Mar'atul Karimah**

ABSTRAK

Agrowisata Omah Salak merupakan contoh perpaduan sektor pertanian dengan sektor pariwisata. Agrowisata Omah Salak menyediakan beragam paket reservasi eduwisata, kuliner, dan oleh-oleh produk olahan salak. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan diduga sebagai faktor yang memicu fluktuasi jumlah pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Agrowisata Omah Salak. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, sampel berjumlah 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Skala pengukuran menggunakan skala *likert*. Metode analisis data menggunakan *customer satisfaction index* (CSI), analisis gap, *importance performance analysis* (IPA) dan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis kepuasan menunjukkan nilai CSI sebesar 77.44% artinya secara keseluruhan pengunjung merasa puas terhadap kualitas pelayanan Agrowisata Omah Salak. Nilai *performance* < *importance* yaitu $3.87 < 4.33$, dengan rata-rata gab sebesar -0.46. Atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu fasilitas ibadah, kamar mandi, tempat parkir yang memadai, acara tepat waktu, staf perusahaan yang ramah dan sopan, serta jaminan keamanan pengunjung. Hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung menunjukkan dimensi kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Variabel *tangibles*, *reliability*, dan *assurance* secara parsial berpengaruh, sedangkan variabel *responsiveness* dan *emphaty* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci : Agrowisata, kepuasan, Omah Salak, pelayanan.

ABSTRACT

Omah Salak Agrotourism is an example of a combination of the agricultural sector and the tourism sector. Omah Salak Agrotourism provides a variety of tour packages, culinary and souvenirs of salak processed products. Consumer satisfaction with the service is suspected as a factor that triggers fluctuations in the number of visitors. This study aims to analyze visitor satisfaction with service quality including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, as well as analyzing the factors that influence the satisfaction of Omah Salak Agrotourism visitors. This research using the case study method, a sample of 100 respondents with purposive sampling technique. The measurement scale uses a likert scale. Data analysis methods use the customer satisfaction index (CSI), gap analysis, importance performance analysis (IPA) and multiple linear regression analysis. The results of the satisfaction analysis showed a CSI value of 77,44%, meaning that overall visitors were satisfied with the quality of Omah Salak Agro Tourism services. The value of performance < importance is 3,87 < 4,33, with an average gab of -0,46. Priority attributes to be improved are worship facilities, bathrooms, adequate parking, timely events, friendly and courteous company staff, and visitor safety guarantees. The results of the analysis of factors that influence visitor satisfaction indicate the dimensions of service quality simultaneously affect visitor satisfaction. Tangibles, reliability, and assurance variables are partially influential, whereas responsiveness and empathy variables partially do not affect visitor satisfaction.

Keywords: agrotourism, satisfaction, Omah Salak, service

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR ILUSTRASI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	6
1.3. Hipotesis	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Agrowisata	8
2.2. Agrowisata Salak	11
2.3. Kepuasan Konsumen.....	13
2.4. Hubungan Dimensi Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	15
2.5. Penellitian Terdahulu	21
BAB III. METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Kerangka Penelitian	26
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.3. Metode Penelitian	28
3.4. Metode Pengumpulan Data	29
3.5. Metode Analisis Data.....	30
3.6. Batasan-batasan Masalah	41
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Sejarah Agrowisata Omah Salak.....	43
4.2. Gambaran Umum Agrowisata Omah Salak.....	45
4.3. Karakteristik Responden	48
4.4. Skoring Indikator Dimensi Pelayanan	50
4.5. Skoring dan Indeks Kepuasan Pengunjung.....	59
4.6. Tingkat Kesuaian Kinerja dan Harapan.....	61
4.7. Hasil Analisis Kepuasan Pengunjung	62
4.8. Hasil Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.....	76

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Simpulan	84
5.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	93
RIWAYAT HIDUP	134

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	<i>Customer Satisfaction Index Interpretation</i>	36
2.	Paket Reservasi Agrowisata Omah Salak	46
3.	Paket Kuliner Agrowisata Omah Salak	46
4.	Produk Oleh-oleh Agrowisata Omah Salak	47
5.	Karakteristik Responden Agrowisata Omah Salak	48
6.	Skoring Rata-rata Indikator Dimensi Pelayanan.....	50
7.	Persentase Penilaian Variabel Bukti Fisik	51
8.	Persentase Penilaian Variabel Keandalan.....	53
9.	Persentase Penilaian Variabel Daya Tanggap.....	55
10.	Persentase Penilaian Variabel Jaminan.....	56
11.	Persentase Penilaian Variabel Kepedulian.....	58
12.	Indeks Penilaian Variabel Kepuasan.....	59
13.	Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan.....	61
14.	Hasil Perhitungan CSI.....	64
15.	Hasil Analisis Gap Tingkat Kinerja dan Harapan.....	66
16.	Uji Asumsi Klasik	77
17.	Uji Regresi Linear Berganda.....	79

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor		Halaman
1.	Proses Kepuasan Konsumen	14
2.	Kerangka Penelitian	26
3.	Diagram Kartesius.....	33
4.	Struktur Organisasi Agrowisata Omah Salak	44
5.	Diagram Plot Gap Bobot Kinerja dan Harapan	67
6.	Hasil Pemetaan Atribut pada Diagram Kartesius	70

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner	94
2. Indikator Variabel Dimensi Pelayanan	99
3. Responden.....	101
4. Tabulasi Data Kuesioner	104
5. Dokumentasi	119
6. Denah Lokasi Agrowisata Omah Salak	120
7. Peta Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman.....	121
8. Data Kunjungan Agrowisata Omah Salak	122
9. Uji <i>Goodness of Fit</i>	123
10. Skoring Variabel pada Dimensi Pelayanan.....	125
11. Uji CSI	130
12. Uji IPA	132
13. Uji Asumsi Klasik	133
14. Uji Regresi Linear Berganda.....	135