

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM  
MERUMUSKAN STRATEGI PENGEMBANGAN AGROWISATA  
JOLLONG PATI MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL***

---

**SKRIPSI**

---

**Oleh**

**REMAYLIAN NURANI**



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

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM  
MERUMUSKAN STRATEGI PENGEMBANGAN AGROWISATA JOLLONG  
PATI MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL*

Oleh:

REMAYLIAN NURANI  
NIM: 23040116130061

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 : Remaylian Nurani  
NIM : 23040116130061  
Program Studi : S1 Agribisnis

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul: **Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung dalam Merumuskan Strategi Pengembangan Agrowisata Jollong Pati melalui Pendekatan *Servqual***, dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini, telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Saya juga mengakui skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh pembimbing saya, yaitu: **Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.** dan **Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.**

Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik maka penulis bersedia gelar sarjana yang telah penulis dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, Agustus 2020

Penulis,

Remaylian Nurani

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.  
NIP. 19590130 198601 2 002

Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.  
NIP. 19600719 198902 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung dalam Merumuskan Strategi Pengembangan Agrowisata Jollong Pati melalui Pendekatan *Servqual*

Nama Mahasiswa : Remaylian Nurani

Nomor Induk Mahasiswa : 23040116130061

Program Studi/ departemen : Agribisnis/ Pertanian

Fakultas : Fakultas Peternakan dan Pertanian

Telah disidangkan dihadapan Tim Penguji  
dan dinyatakan lulus pada tanggal .....

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program

Ketua Program Studi

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

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

Penelitian tentang analisis kepuasan melalui pendekatan *servqual* dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kesenjangan yang terjadi antara kinerja pelayanan terhadap harapan/kepentingan pengunjung, sehingga harapannya pihak agrowisata mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjungnya agar terwujud kepuasan dan loyalitas. Indikator pada penelitian kepuasan dapat dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengembangan, yang harapan kedepannya mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si dan Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan memberi arahan kepada penulis dari awal hingga akhir.
2. Dr. Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko Prasetyono, M.S., M.Agr. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
3. Ir. Didik Wisnu Widjajanto, M.Sc.Res., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
4. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Prodi Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
5. Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S. selaku Dosen Wali.
6. Dr. Ir. Bambang Mulyatno S., M.S. selaku Ketua Panitia Ujian Akhir Program.
7. Sucipto, Haris Darmono dan Nur Ahmad beserta seluruh staf dan karyawan Agrowisata Jollong.

8. Kedua orang tua penulis Nasichun (Alm) dan Choiriyah (Almh) atas doa yang tiada hentinya diberikan kepada penulis.
9. Keluarga, saudara dan teman-teman penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan tiada henti kepada penulis.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang ikut berperan dalam penulisan skripsi ini.

Demikian ucapan terima kasih dari penulis kepada semua pihak yang turut membantu dalam pelaksanaan dan penulisan skripsi ini. Kritik dan saran yang sifatnya mendukung sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang bersangkutan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pembaca.

Semarang, Agustus 2020

Penulis

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM  
MERUMUSKAN STRATEGI PENGEMBANGAN AGROWISATA  
JOLLONG PATI MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL***

*(Visitor Satisfaction Analysis in Formulating the Development Strategy of  
Jollong Pati Agro-tourism in term of Servqual)*

**OLEH:  
Remaylian Nurani**

**ABSTRAK**

Kepuasan pengunjung menjadi prioritas utama guna mempertahankan keberlangsungan bisnis agrowisata. Menciptakan strategi pengembangan yang berbasis pada kepuasan pengunjung menjadi salah satu solusi dalam mempertahankan keberlangsungan agrowisata. Tujuan penelitian 1) menganalisis kepuasan pengunjung dari aspek kualitas pelayanan; 2) merumuskan alternatif strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan Agrowisata Jollong. Penelitian dilaksanakan pada Desember 2019 – Januari 2020 di Agrowisata Jollong dengan metode survei. Metode penentuan lokasi dilakukan secara *purposive* dengan alasan bahwa Agrowisata Jollong menjadi salah satu objek wisata populer di Kabupaten Pati yang menawarkan konsep wisata alam dan edukasi. Sampel yang digunakan pada tujuan 1) pengunjung Agrowisata Jollong yang dipilih secara *accidental*, jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 orang, ditentukan dengan metode *quota*; 2) 20 pengunjung Agrowisata Jollong, 3 perwakilan dari pihak pengelola Agrowisata Jollong, 1 perwakilan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Pati, 1 perwakilan dari PT. Perkebunan Nusantara dan Kepala Desa Sitiluhur, dipilih dengan metode *purposive*. Kepuasan pengunjung ditinjau dari aspek kualitas pelayanan dianalisis melalui *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan rata-rata skor kesesuaian (Tki) 86,70% artinya masih ada kinerja yang belum memenuhi harapan pengunjung, sedangkan indeks kepuasan pengunjung hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* 67,2% artinya pengunjung puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; 2) strategi pengembangan hasil analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) menunjukkan posisi Agrowisata Jollong pada kuadran I artinya memiliki lingkungan internal dan eksternal yang kuat, dengan alternatif strategi yang dapat diterapkan yaitu strategi SO (*Strengths-Opportunities*) yang mengkolaborasikan kekuatan dan peluang yang ada untuk meningkatkan daya tarik wisatawan.

Kata kunci : agrowisata, CSI, IPA, kualitas pelayanan, strategi pengembangan

## **ABSTRACT**

Visitor satisfaction is a priority to maintain the existence of agro-tourism business. Formulating the development strategy based on visitor satisfaction is one of solution can used to maintain the agro-tourism existence. The research purposes were 1) to analyze the visitor satisfaction in term of service quality; 2) to formulate the alternative strategy that can be applied in the development of Jollong Agro-tourism. The research has been conducted on December 2019 – January 2020 in Jollong Agro-tourism, using survey method. The location determination has done by purposive based on Jollong Agro-tourism is one of the populer tourist object in Pati Regency that provided of nature and education learning concept. A sample based on 1) visitors who selected by accidentally, there were 100 visitors taken by quota method; 2) 20 visitors, 3 peoples from Jollong Agro-tourism management, someone from Pati Regency Tourism Office, someone from PT. Perkebunan Nusantara and the head of Sitaluhur Village, selected by purposive. The visitor satisfaction results in term of service quality aspect by Importance Performance Analysis (IPA) showed that 86.70% of Tki score which means the performance still not as visitors expected, meanwhile the visitor satisfaction index analysis by CSI method showed 67.2% which means the visitors were satisfied about the service quality provided; 2) development strategy results by SWOT analysis showed that Jollong Agro-tourism position in quadrant I with strong internal and external conditions, SO (Strengths-Opportunities) strategy can be applied with collaborate the strengths and opportunities to increase the attractiveness of tourists.

*Keywords:* agro-tourism, CSI, development strategy, IPA, service quality



## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ILUSTRASI .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
1.2. Tujuan Penelitian .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
1.3. Manfaat Penelitian .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1. Agrowisata .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.2. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.3. Tingkat Kepuasan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.4. Strategi Pengembangan Agrowisata .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

3.1. Kerangka Penelitian .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.3. Metode Penelitian .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.4. Metode Penentuan Responden .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.7. Metode Analisis Data .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.8. Batasan Masalah dan Konsep Pengukuran .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.1. Keadaan Umum Agrowisata Jollong .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2. Sejarah Berdirinya Agrowisata Jollong .....	
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3. Analisis Kepuasan Pengunjung .....	
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.4. Analisis Strategi Pengembangan Agrowisata .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

5.1. Simpulan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
5.2. Saran .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
LAMPIRAN .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Rentang Skala Kepuasan Konsumen .....	30
2.	Kapasitas dan Harga Paket Wisata Fasilitas dan Wahana Permainan di Agrowisata Jollong .....	41
3.	Jumlah dan Persentase Pengunjung Agrowisata Jollong berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendapatan dan Tempat Tinggal.....	44
4.	Jumlah dan Persentase Hasil Kegiatan Kunjungan berdasarkan Tingkat Kepuasan .....	46
5.	Jumlah dan Persentase Pengunjung Agrowisata Jollong berdasarkan Frekuensi, Waktu, Tujuan, <i>Partner</i> , Sumber Informasi dan Alasan Kunjungan .....	48
6.	Rekapitulasi Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Agrowisata Jollong serta Skor Gap berdasarkan Variabel <i>Tangibles</i> .....	50
7.	Rekapitulasi Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Agrowisata Jollong serta Skor Gap berdasarkan variabel <i>Reliability</i> .....	51
8.	Rekapitulasi Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Agrowisata Jollong serta Skor Gap berdasarkan variabel <i>Responsiveness</i> ...	52
9.	Rekapitulasi Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Agrowisata Jollong serta Skor Gap berdasarkan variabel <i>Assurance</i> .....	53
10.	Rekapitulasi Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Agrowisata Jollong serta Skor Gap berdasarkan variabel <i>Empathy</i> .....	54
11.	Tingkat Kesesuaian (Tki) Atribut dalam SERVQUAL .....	56
12.	Persentase Nilai <i>Weighted Factor</i> (WF) dan <i>Weighted Score</i> (WS) berdasarkan Rata-rata Skor Kinerja ( $\bar{X}$ ) dan Kepentingan ( $\bar{Y}$ ) tiap Atribut SERVQUAL .....	64
13.	Jumlah dan Persentase Responden Strategi Pengembangan Agrowisata berdasarkan Status, Usia, Pendidikan dan Tempat Tinggal .....	65

14. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan Agrowisata Jollong berdasarkan Faktor Lingkungan Internal Agrowisata.....	67
15. Identifikasi Peluang dan Ancaman Agrowisata Jollong berdasarkan Faktor Lingkungan Eksternal Agrowisata.....	68
16. Bobot, Rating dan Skor Matriks IFAS berdasarkan Faktor Kekuatan .....	70
17. Bobot, Rating dan Skor Matriks IFAS berdasarkan Faktor Kelemahan .....	70
18. Akumulasi Skor Kekuatan dan Kelemahan pada Matriks IFAS	71
19. Bobot, Rating dan Skor Matriks EFAS berdasarkan Faktor Peluang.....	72
20. Bobot, Rating dan Skor Matriks EFAS berdasarkan Faktor Ancaman .....	72
21. Akumulasi Skor Peluang dan Ancaman pada Matriks EFAS ....	72
22. Rekomendasi Penelitian berdasarkan Hasil Rumusan Strategi S-O, W-O, S-T dan W-T .....	76

## DAFTAR ILUSTRASI

Nomor		Halaman
1.	Kerangka Pemikiran .....	21
2.	Diagram Kartesius IPA .....	27
3.	Diagram Kartesius SWOT .....	33
4.	Matriks SWOT .....	35
5.	Grafik Peningkatan Jumlah Pengunjung Agrowisata Jollong per Tahun 2012 – 2019 .....	43
6.	Diagram Kartesius Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Agrowisata Jollong .....	58
7.	Posisi Agrowisata Jollong dalam Diagram Kartesius SWOT ....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	85
2.	Peta Lokasi Agrowisata Jollong dengan Skala 1 : 10.000 .....	94
3.	Identitas Responden Pengunjung Agrowisata Jollong .....	95
4.	Rekapitulasi Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kualitas Pelayanan Agrowisata Jollong beserta Skor <i>Gap</i> .....	97
5.	Rekapitulasi secara Keseluruhan Antara Kinerja (X), Kepentingan (Y) dan Skor Gap Agrowisata Jollong .....	98
6.	Tingkat Kesesuaian (Tki) Atribut dalam SERVQUAL .....	99
7.	Diagram Kartesius Antara Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Agrowisata Jollong .....	100
8.	Persentase Nilai <i>Weighted Factor</i> (WF) dan <i>Weighted Score</i> (WS) berdasarkan Rata-rata Skor Kinerja ( $\bar{X}$ ) dan Kepentingan ( $\bar{Y}$ ) tiap Atribut SERVQUAL .....	101
9.	Hasil perhitungan CSI .....	102
10.	Identitas Responden dalam Strategi Pengembangan Agrowisata Jollong .....	103
11.	Bobot, Rating dan Skor Hasil IFAS berdasarkan Faktor Kekuatan .....	105
12.	Bobot, Rating dan Skor Hasil IFAS berdasarkan Faktor Kelemahan .....	106
13.	Bobot, Rating dan Skor Hasil EFAS berdasarkan Faktor Peluang .....	107
14.	Bobot, Rating dan Skor Hasil EFAS berdasarkan Faktor Ancaman .....	108
15.	Akumulasi Skor Hasil IFAS dan EFAS Agrowisata Jollong .....	109
16.	Pemetaan Posisi Agrowisata Jollong .....	110

17. Rekomendasi Penelitian berdasarkan Hasil Rumusan Strategi S-O, W-O, S-T dan W-T.....	111
18. Surat Izin Penelitian .....	112
19. Dokumentasi .....	113



