

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Agrowisata *Hidden Strawberry Garden* di Desa Pancasari Kecamatan Sukasada Kabupaten Buleleng

JAMIATUL QURO^{*}, NI WAYAN PUTU ARTINI,
NI KADEK SRI UTARI

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana,
Jl. PB. Sudirman Denpasar 80232, Bali
Email: *jamiatulquro52@gmail.com
putuartini959@gmail.com

Abstract

Analysis the Satisfaction Level of Visitors to Agrotourism Hidden Strawberry Garden in Pancasari Village Sukasada District Buleleng Regency

Visitor satisfaction is one of the important factors that support the development of agro-tourism, because its sustainability is determined by the satisfaction value of visitors who come to enjoy the tour. Agrotourism *Hidden Strawberry Garden* has complete facilities and unique tours that offer tours that explore the natural beauty of agriculture. The purpose of this research namely examine the characteristics, analyze the level of visitor satisfaction and analyze the level of suitability as an agro-tourism destination area of *Hidden Strawberry Garden*. The data used is primary data by distributing questionnaires to 43 respondents. The analysis used is descriptive analysis, *Customer Satisfaction Index* (CSI), and *Importance Performance Analysis* (IPA). The results showed that visitors to agro-tourism *Hidden Strawberry Garden* dominated by women aged 17-25 years, last high school education, and work as students. The level of visitor satisfaction in visiting agro-tourism *Hidden Strawberry Garden* included in the satisfied category with a percentage of 73%. The average value of the level of conformity (TKi) level of importance and level of performance of all indicators consisting of several statement points is 90.03% so it can be concluded that the level of conformity in agro-tourism *Hidden Strawberry Garden* as a whole is in the category of "very suitable". Based on the level of suitability of agro-tourism *Hidden Strawberry Garden* has several things that need to be improved again in the position of quadrant I, namely garbage cans, parking lots, road access, communication networks, and directions.

Keywords: *agrotourism, visitor satisfaction, conformity level*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Hidden Strawberry Garden merupakan agrowisata yang dikelola oleh petani langsung dengan komoditas utama buah stroberi yang terkenal di Kabupaten

Buleleng. Perkebunan stroberi ini memiliki usaha yang terdaftar bernama *Strawberry Corps*, yang mana membawahi beberapa produk dan jasa, seperti agrowisata, bahkan kegiatan edukasi dan pemberdayaan kepada masyarakat. *Hidden Strawberry Garden* menawarkan kegiatan seru dan menyenangkan selama berlibur dengan adanya atraksi dan fasilitas yang disuguhkan. Pengunjung yang datang diberikan ilmu pengetahuan mengenai berbagai hal tentang stroberi seperti cara yang tepat dalam memetik stroberi sampai dengan cara budidayanya. *Hidden Strawberry Garden* juga sering mengadakan *event* dan seminar dengan mendatangkan petani dari dalam maupun luar daerah dalam rangka pengabdian kepada petani. Agrowisata *Hidden Strawberry Garden* memiliki banyak potensi untuk dikembangkan, namun pada kenyataannya terjadi variasi jumlah kunjungan di agrowisata *Hidden Strawberry Garden*, yang mana pada tahun 2020 sebanyak 9.836 pengunjung, tahun 2021 sebanyak 8.721 pengunjung dan tahun 2022 sebanyak 11.346 pengunjung. Dapat dilihat jumlah kunjungan wisatawan ke agrowisata *Hidden Strawberry Garden* ramai diawal *covid-19* dan mengalami penurunan di tahun 2021 yang disebabkan oleh PPKM dan kembali meningkat secara signifikan pada tahun 2022 karena meredanya *covid-19*. Kenaikan jumlah pengunjung pada tahun 2022 mengidentifikasi adanya kepuasan berkunjung. Sebuah tempat yang dapat memuaskan pengunjung akan dominan memiliki daya tarik yang baik dari wisatawan, karena daya tarik memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan (Camelia & Begawati, 2020). (Lebu *et al.*, 2019) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa jika daya tarik wisata di suatu objek wisata bagus dan dapat memuaskan keinginan pengunjung, maka dapat ditafsirkan akan menaikkan keputusan pengunjung begitupun sebaliknya, jika daya tarik wisata di suatu objek wisata tidak bagus dan tidak dapat memuaskan keinginan pengunjung, maka akan dapat dipastikan juga keputusan berkunjung dari pengunjung akan menurun. sehingga pihak pengelola pariwisata harus mampu bersaing dalam meningkatnya kunjungan wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara (Nurhidayah, 2018). Peningkatan kunjungan wisatawan pada agrowisata ini dapat terjadi disebabkan oleh keunikan dan keindahan yang dimiliki oleh Agrowisata *Hidden Strawberry Garden*. Selain itu, penyebaran informasi atau promosi rutin agrowisata melalui media sosial juga dapat mempengaruhi keinginan wisatawan untuk berkunjung.

Mengkaji hal tersebut, maka sangat menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Agrowisata *Hidden Strawberry Garden* terhadap objek wisata yang disuguhkan pengelola.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pengunjung agrowisata *Hidden Strawberry Garden* di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung agrowisata *Hidden Strawberry Garden* di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian pada agrowisata *Hidden Strawberry Garden* di

Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik pengunjung agrowisata Hidden Strawberry Garden di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung agrowisata Hidden Strawberry Garden di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng.
3. Menganalisis tingkat kesesuaian sebagai daerah tujuan wisata pada agrowisata Hidden Strawberry Garden di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 sampai dengan Februari 2023 terhitung mulai pengumpulan data hingga penyusunan hasil penelitian.

2.2 Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kalimat yang berupa uraian serta penjelasan. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran umum tempat penelitian dan karakteristik pengunjung sehingga dapat dipahami terutama mengenai tingkat kepuasan pengunjung. Data kuantitatif adalah data yang dapat dihitung dan dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung dengan satuan tertentu (Sugiyono, 2013). Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada para responden yang akan digunakan adalah komponen 4A daya tarik wisata seperti *attraction* (atraksi), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *ancilliary* (pelayanan tambahan) yang terjadi pada agrowisata *Hidden Strawberry Garden*.

Menurut Edi Riadi (2011), sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah identitas responden berupa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, status perkawinan, asal daerah serta data tingkat kepentingan dan kinerja yang diukur berdasarkan komponen 4A mencakup *attraction* (atraksi), *amenity* (amenitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *ancilliary* (fasilitas pendukung dan tata kelola). Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu Pengelola *Hidden Strawberry Garden* yaitu data kunjungan wisatawan ke agrowisata *Hidden Strawberry Garden* tahun 2020-2022, struktur organisasi agrowisata, media internet dan hasil-hasil penelitian sebelum dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang

berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Pengumpulan data penelitian adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian. Pengumpulan data adalah langkah yang penting karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti (Siregar, 2015). Metode yang digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain metode survei, observasi, wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi.

2.3 Instrumen Penelitian dan Pengukuran

Menurut Suharsimi Arikunto (2019) Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam menggunakan data agar pengerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden yang di dalamnya terdapat pertanyaan yang sebelumnya disusun berdasarkan indikator-indikator yang dikembangkan dari variabel berdasarkan komponen 4A daya tarik wisata yang terjadi pada agrowisata *Hidden Strawberry Garden*. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*, sehingga sebelum melakukan analisis data, dilakukan uji terlebih dahulu yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan *software SPSS*.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Non-probability sampling* yaitu teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono, (2013) *Accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dipandang sebagai orang yang cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

2.4 Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga yaitu analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan profil dari responden sehingga dapat diketahui kelompok pengunjung yang datang ke agrowisata *Hidden Strawberry Garden* sesuai dengan karakteristik pada kuesioner. Analisis untuk melihat tingkat kepuasan pengunjung ke agrowisata *Hidden Strawberry Garden* dengan pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, sedangkan untuk melihat tingkat kesesuaian dengan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis tersebut diukur dengan komponen 4A daya tarik wisata seperti *attraction* (atraksi), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *ancillary* (pelayanan tambahan).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Pengunjung

Responden pada penelitian ini berjumlah 43 orang dengan karakteristik responden yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, status perkawinan, dan asal daerah. Pengumpulan data karakteristik responden atau

pengunjung agrowisata *Hidden Strawberry Garden* berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan pada saat sebelum pengisian kuesioner. Berikut merupakan penjelasan rinci mengenai karakteristik pengunjung.

3.1.1 Usia

Berdasarkan hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan usia, dari 43 responden mayoritas responden berada pada rentang usia 17-25 tahun dengan persentase sebesar 40% karena agrowisata *Hidden Strawberry Garden* yang memang sangat cocok bagi pengunjung rentang umur tersebut untuk bersantai dan menikmati atraksi yang ada. Hal tersebut juga sesuai dengan atraksi dan fasilitas yang disediakan agrowisata *Hidden Strawberry Garden* sehingga menjadi obyek wisata favorit bagi pengunjung untuk mengisi liburan bersama teman-teman maupun keluarga.

3.1.2 Jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 43 responden didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 67%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih tertarik untuk berkunjung yang merupakan kebutuhan sekundernya, dan agrowisata *Hidden Strawberry Garden* memiliki daya tarik wisata alam yang indah dan asri, spot-spot foto dan lokasi foto yang *instagramable* dan *back to nature* sehingga jenis kelamin sangat mempengaruhi dalam kegiatan wisata.

3.1.3 Tingkat pendidikan terakhir

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dari 43 responden mayoritas responden berada tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK dengan persentase sebesar 37% karena kategori pengunjung tersebut memiliki keinginan bersantai untuk menikmati agrowisata yang ada serta mengabadikan momen tersebut dengan berfoto untuk mengunggahnya pada media sosial yang dimiliki seperti *Facebook*, *Instagram* dan *Whatsapp*. Latar belakang tingkat pendidikan mempunyai hubungan erat dengan pemilihan kegiatan wisata karena pengunjung yang berpendidikan terakhir SMA/SMK memiliki peluang besar untuk berwisata. dan juga cenderung memilih tempat wisata alam yang indah, asri, dan sejuk dan lokasi yang *instagramable* dan *back to nature*.

3.1.4 Jenis pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden didominasi oleh pengunjung seorang pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 37% karena agrowisata *Hidden Strawberry Garden* memiliki daya tarik wisata alam yang indah, asri, dan sejuk, spot-spot foto dan lokasi foto yang *instagramable* dan *back to nature* dan karena pelajar/mahasiswa memang membutuhkan rekreasi atau bersantai untuk menghilangkan penat dari kesibukan sekolah dan juga tidak hanya untuk bersantai, akan tetapi dapat juga sebagai tempat belajar karena ilmu bukan hanya di sekolah akan tetapi berbaur dengan alam dan juga dapat memberikan pengalaman dan ilmu yang sebelumnya tidak pernah didapatkan.

3.1.5 Status perkawinan

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan responden didominasi oleh pengunjung yang belum menikah dengan persentase sebesar 65%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang belum menikah lebih tertarik dalam mengunjungi agrowisata *Hidden Strawberry Garden* juga sebagai memenuhi kebutuhan sekunder bersama teman-teman, prioritas penggunaan uang untuk berlibur tidak terlalu dipertimbangkan, tidak memiliki tanggung jawab yang banyak sehingga mudah untuk liburan tanpa dibebani dengan tanggung jawab, berwisata untuk mendapatkan pengalaman baru sekaligus mencari inspirasi dan ingin merasakan spot foto-foto baru dan lokasi foto yang *instagramable* dan *back to nature*.

3.1.6 Asal daerah

Karakteristik responden berdasarkan asal daerah, responden didominasi oleh pengunjung yang berasal dari daerah Bali dengan persentase sebesar 67%. Hal ini dikarenakan lokasi agrowisata *Hidden Strawberry Garden* berada di Bali sehingga kebanyakan pelanggan lokal yang datang dan biaya yang dikeluarkan juga lebih sedikit dibandingkan pengunjung dari luar Bali.

3.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang (Irawan dalam Simanullang, 2018). *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/konsumen suatu perusahaan/penyedia jasa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan penilaian pengguna terhadap kinerja penyedia jasa pada atribut-atribut yang diukur (Syukri, 2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI agrowisata *Hidden Strawberry Garden* sebesar 73%, sehingga nilai indeks tersebut masuk dalam kriteria puas dikarenakan nilai indeks yang didapat masuk dalam rentang 61 - 80%.

Tabel 1

Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indikator	Parameter	MIS	MSS	WF	WS
<i>Attraction</i> (Atraksi)	Panorama alam yang indah, asri, dan sejuk	4,09	3,81	4,60	17,54
	Memetik stroberi secara langsung	4,63	4,19	5,20	21,77
	Produk yang bervariasi	3,88	3,65	4,36	15,94
	Spot foto	4,47	4,33	5,02	21,71
	Lanskap	4,21	3,91	4,73	18,48
	Peralatan (berkebun) lengkap	4,16	3,67	4,68	17,19
	Tempat sampah	4,07	3,35	4,57	15,32
	Kamar mandi	3,74	3,60	4,21	15,17

Indikator	Parameter	MIS	MSS	WF	WS
	Tempat pembelian tiket	3,79	3,53	4,26	15,06
Indikator	Parameter	MIS	MSS	WF	WS
<i>Amenity</i> (Fasilitas)	Ketersediaan kantin	4,07	3,70	4,57	16,91
	Gazebo (tempat duduk)	4,12	3,65	4,63	16,89
	Tempat makan dan minum	3,86	3,49	4,34	15,14
	Tempat mencuci tangan (<i>wastafel</i>)	3,77	3,49	4,23	14,77
	Tempat parkir	4,21	3,44	4,73	16,28
	Kebersihan	4,09	3,70	4,60	17,01
<i>Accesibility</i> (aksesibilitas)	Akses jalan	4,30	3,60	4,84	17,43
	Jaringan komunikasi	4,07	3,26	4,57	14,89
	Petunjuk Arah	4,19	3,58	4,70	16,85
<i>Ancillary</i> (Pelayanan tambahan)	Keramahan pengelola	4,12	3,86	4,63	17,86
	Keamanan	3,65	3,30	4,10	13,55
	Pemandu wisata	3,56	3,47	4,00	13,86
	<i>Picnic Ground</i>	3,93	3,44	4,42	15,20
	TOTAL	88,98	80,02		
	<i>Weight Total</i>				364,8 2

Sumber : Data Primer (diolah) 2023

3.3 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan metode menganalisis data untuk dapat mengetahui aspek ataupun faktor-faktor kinerja penting yang bagaimana yang harus dikembangkan serta ditunjukkan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan (Suhendra dan Prasetyanto, 2016). Perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diharapkan berguna bagi pihak pengelola agrowisata *Hidden Strawberry Garden* untuk mengetahui hal-hal apa saja yang masih harus ditingkatkan guna mencapai kepuasan para pengunjung yang datang ke agrowisata *Hidden Strawberry Garden*. Tabel 2 menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,04 dan rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,64. Nilai rata-rata tersebut akan digunakan dalam menentukan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* yang dibagi menjadi empat kuadran. Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pengelola Agrowisata *Hidden Strawberry Garden* dapat dilihat pada Tabel 2.

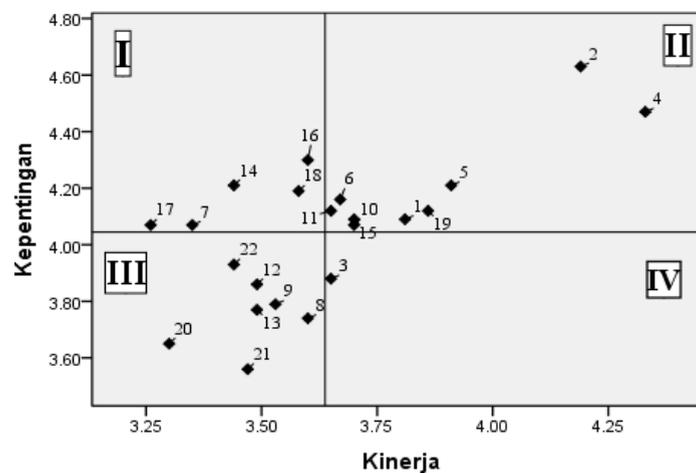
Tabel 2.
Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pengelola Agrowisata

Indikator	Parameter	Skor kepentingan	Skor kinerja	Rata rata Yi	Rata rata Xi	Tingkat kesesuaian (TKi) (%)
Panorama alam yang indah, asri, dan sejuk						
		176	164	4,09	3,81	93,18
Memetik stroberi secara						
		199	180	4,63	4,19	90,45
Indikator	Parameter	Skor kepentingan	Skor kinerja	Rata rata Yi	Rata rata Xi	Tingkat kesesuaian (TKi) (%)
<i>Attraction</i> (Atraksi)	langsung					
	Produk yang bervariasi	167	157	3,88	3,65	94,01
	Spot foto	192	186	4,47	4,33	96,88
<i>Amenity</i> (Fasilitas)	Lanskap	181	168	4,21	3,91	92,82
	Peralatan (berkebun) lengkap	179	158	4,16	3,67	88,27
	Tempat sampah	175	144	4,07	3,35	82,29
	Kamar mandi	161	155	3,74	3,60	96,27
	Tempat pembelian tiket	163	152	3,79	3,53	93,25
	Ketersediaan kantin	175	159	4,07	3,70	90,86
	Gazebo (tempat duduk)	177	157	4,12	3,65	88,70
<i>Accesibility</i> (aksesibilitas)	Tempat makan dan minum	166	150	3,86	3,49	90,36
	Tempat mencuci tangan (<i>wastafel</i>)	162	150	3,77	3,49	92,59
	Tempat parkir	181	148	4,21	3,44	81,77
	Kebersihan	176	159	4,09	3,70	90,34
	Akses jalan	185	155	4,30	3,60	83,78
<i>Ancillary</i> (Pelayanan tambahan)	Jaringan komunikasi	175	140	4,07	3,26	80,00
	Petunjuk arah	180	154	4,19	3,58	85,56
<i>Ancillary</i> (Pelayanan tambahan)	Keramahan pengelola	177	166	4,12	3,86	93,79
	Keamanan	157	142	3,65	3,30	90,45
	Pemandu wisata	153	149	3,56	3,47	97,39
	<i>Picnic ground</i>	169	148	3,93	3,44	87,57
Rata-rata				4,04	3,64	90,03

Sumber : Data Primer (diolah) 2023

Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari keseluruhan indikator yang terdiri dari beberapa poin pernyataan adalah sebesar 90,03% yang berarti bahwa persepsi pengunjung terhadap kinerja agrowisata *Hidden Strawberry Garden* dapat dikatakan baik dan pengunjung merasa sangat puas.

Berdasarkan perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), maka diketahui hasil dari rata-rata kepentingan dan kinerja menjadi sumbu Y dan sumbu X pada diagram kartesius. Hasil nilai tengah pada sumbu Y menggunakan nilai rata-rata kepentingan pengunjung (4,04) dan nilai tengah pada sumbu X menggunakan nilai rata-rata seluruh kinerja (3,64), kemudian akan terbagi menjadi empat bagian kuadran pada diagram kartesius tersebut.



Gambar 1.

Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Keterangan :

Kuadran I (prioritas utama)

- 7) Tempat Sampah
- 14) Tempat Parkir
- 16) Akses Jalan
- 17) Jaringan internet dan komunikasi
- 18) Petunjuk arah

Kuadran III

- 8) Kamar mandi
- 9) Tempat pembelian tiket
- 12) Tempat makan dan minum
- 13) Tempat mencuci tangan (wastafel)
- 20) Keamanan
- 21) Pemandu wisata
- 22) *Picnic Ground*

Kuadran II (pertahankan prestasi)

- 1) Panorama alam yang indah, asri, dan sejuk
- 2) Memetik stroberi secara langsung
- 4) Spot Foto
- 5) Lanskap
- 6) Peralatan (berkebun) lengkap
- 10) Ketersediaan kantin
- 11) Gazebo (tempat duduk)
- 15) Kebersihan
- 19) Keramahan pengelola

Kuadran IV

- 3) Produk yang bervariasi

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengunjung agrowisata *Hidden Strawberry Garden*, maka disimpulkan sebagai berikut karakteristik pengunjung agrowisata *Hidden Strawberry Garden* didominasi oleh usia 17-25 tahun sebanyak 40%. Berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 67%, tingkat pendidikan yaitu berpendidikan SMA/SMK sebanyak 37%, dengan pekerjaan sebagai Pelajar/mahasiswa sebanyak 37%, status perkawinan cenderung belum menikah sebanyak 65%, dan domisili para pengunjung banyak berasal dari Bali sebanyak 67%. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat diketahui nilai CSI sebesar 73% berada pada interval 61-80% sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengunjung di agrowisata *Hidden Strawberry Garden* secara keseluruhan berada pada kategori “puas” terhadap atraksi, fasilitas, aksesibilitas dan pelayanan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas atas kinerja yang diberikan agrowisata *Hidden Strawberry Garden* karena sudah sesuai dengan harapan para pengunjung. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari keseluruhan indikator adalah sebesar 90,03%. Nilai tersebut berada pada interval 80-100% sehingga disimpulkan tingkat kesesuaian di agrowisata *Hidden Strawberry Garden* secara keseluruhan berada pada kategori “sangat sesuai”. Namun, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja memiliki beberapa hal yang harus ditingkatkan kembali kinerjanya yang mana pada posisi kuadran I yaitu tempat sampah, tempat parkir, akses jalan, jaringan komunikasi dan petunjuk arah. Ketua pengelola dalam hal ini harus bekerja sama dengan bawahannya dalam berupaya untuk mengatasi hal-hal yang menjadi kendala agar parameter tersebut dapat memenuhi harapan pengunjung.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pengelola agrowisata *Hidden Strawberry Garden* yaitu pengelola agrowisata *Hidden Strawberry Garden* sebaiknya melakukan evaluasi terhadap bawahannya untuk lebih memperhatikan tugas dan wewenang kemudian bekerjasama melakukan perbaikan terhadap beberapa hal yang merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan lagi pelayanannya agar meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal tersebut perlu dilakukan agar dapat memenuhi harapan pengunjung terhadap kinerja agrowisata *Hidden Strawberry Garden*. Tetap memperhatikan parameter yang dianggap sudah memuaskan pengunjung sehingga agrowisata *Hidden Strawberry Garden* akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang memuaskan pengunjung yakni parameter yang terdapat pada kuadran I dan kuadran III karena pada kuadran tersebut kinerja masih belum baik. Hal tersebut perlu dilakukan agar dapat memenuhi harapan pengunjung terhadap kinerja agrowisata *Hidden Strawberry Garden*.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan seluruh pihak yang telah mendukung penuh terlaksananya penelitian ini yaitu kepada pengelola agrowisata *Hidden Strawberry Garden*, keluarga, instansi terkait, serta teman-teman. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Camelia, A., dan Begawati, N. 2020. Pengaruh daya Tarik dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Pantai Gandoriah di Kota Pariaman. *Jurnal Matua*, Vol. 2.
- Lebu, C. F. K., Mandey, S. L., dan Wenas, R. S. 2019. Keputusan Berkunjung Wisatawan di Objek Wisata Danau Linow Effect of Location, Perception of Prices and Tourism Attraction on the Decision To Visit Travelers At Lake Linow. *Jurnal EMBA*, 7(4).
- Nurhidayah. 2018. Karakteristik Pengunjung Pada Objek Wisata Danau Cipogas Kabupaten Rokan Hulu. *Angewandte Chemie International Edition*, 4(2).
- Riadi, R. 2011. *Statistika Penelitian Analisis Manual dan IBM SPSS*, Yogyakarta.
- Simanullang dan Riana R. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Serdang Bedagai Sumatera Utara (Studi Kasus Pantai Pondok Permai).
- Siregar. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, A. dan Prasetyanto, D. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis, *ejurnal.itenas.ac.id*.
- Syukri, S.H.A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 13(2).