
Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem Bali

ISMI NABILA, I DEWA AYU SRI YUDHARI*, IDA AYU LISTIA DEWI

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana,
Jl. PB. Sudirman Denpasar 80232, Bali
Email: nabilaismi1999@gmail.com
*sriyudhari@gmail.com

Abstract

Analysis of Visitor Satisfaction Level of Satisfaction with Edelweis Park Agrotourism in Karangasem Regency, Bali

The development of tourism in Indonesia has increased significantly, this is supported by the government's policy to continue to make improvements to the tourism sector *massively* and evenly from Sabang to Merauke. The purpose of this study is to examine the characteristics of visitors, analyze the level of visitor satisfaction and analyze the level of suitability of edelweis park agrotourism. The data used is primary data by distributing questionnaires. The analysis used is descriptive analysis, *Customer satisfaction index (CSI)* and *Importance performance analysis (IPA)*. The results showed that visitors to Edelweis Park agrotourism were dominated by women aged 17-25 years, last high school education, and had an income level of >Rp. 3,500,000. The level of visitor satisfaction in visiting edelweis park agrotourism is included in the category of satisfied with a percentage of 71.36%. The average value of the degree of conformity, level of importance and level of performance of the overall indicator is 86.23% so it can be concluded that the level of conformity in Edelweis Park agrotourism as a whole is in the category of "very suitable". Based on the level of suitability of agrotourism Edelweis Park has several things that must be improved again in the position of quadrant I, namely trash cans, bathrooms, parking lots, access roads, and directions.

Keywords: *agrotourism, edelweis park, consumer satisfaction, conformity level*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Sektor pariwisata berperan membuka lapangan pekerjaan dalam upaya mengurangi angka pengangguran, karena sektor ini mampu meraup devisa yang tinggi untuk kemajuan negara Indonesia. Anggaran untuk pengembangan pariwisata lebih besar diberikan oleh negara guna untuk pengembangan pariwisata terutama perkembangan untuk objek wisata yang ada di Indonesia, sehingga pihak pengelola

pariwisata harus mampu bersaing dalam meningkatnya kunjungan wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara (Nurhidayah, 2018). Pariwisata di Indonesia sangat beraneka ragam dan unik dengan berbagai atraksi wisata yang dimiliki. Terlebih lagi pariwisata yang berbasis pertanian yaitu agrowisata yang tentunya memiliki ciri khas tersendiri daripada pariwisata pada umumnya.

Agrowisata didefinisikan sebagai suatu rangkaian kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi pertanian sebagai objek wisata, baik potensi berupa pemandangan alam kawasan pertaniannya maupun kekhasan dan keanekaragaman aktivitas produksi dan teknologi pertanian serta budidaya masyarakat petaninya (Utama, 2018). Tujuannya dapat bervariasi, seperti memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi dan hubungan usaha di bidang pertanian. Agrowisata dapat menyediakan alternatif perbaikan ekonomi ke aktivitas pengelolaan sumber daya, dan untuk memperoleh pendapatan bagi masyarakat lokal.

Wisatawan adalah orang yang terlibat secara langsung dalam kegiatan wisata dan biasanya disebut sebagai pengguna jasa wisata (Tanralili, 2019). Para wisatawan yang berkunjung sangat mempertimbangkan penentuan lokasi dalam berwisata, untuk menikmati pemandangan alam dan berinteraksi langsung dengan alam sekitar sambil bersantai melepas penat. Hal tersebut akan dapat memberikan dampak kepuasan bagi para wisatawan yang datang ke tempat wisata.

Saadillah dan Syairudin *dalam* Karimah, (2020) salah satu cara untuk mendapatkan kepuasan dari pengunjung yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik (quality service) kepada wisatawan. Kepuasan pengunjung harus lebih diperhatikan agar menimbulkan umpan balik yang positif bagi pengelola objek wisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan. Pengunjung adalah salah satu faktor penting yang mendukung perkembangan agrowisata, karena keberlangsungannya ditentukan oleh pengunjung yang datang menikmati wisata tersebut.

Salah satu agrowisata yang terkenal di pulau Bali adalah agrowisata Taman Edelweis. Agrowisata Taman Edelweis menawarkan keindahan panorama alam dengan hamparan bunga dan bangunan kayu yang ditata dengan rapi. Agrowisata Taman Edelweis menjadi favorit kunjungan wisata bagi sebagian orang yang ingin merasakan spot baru dan lokasi foto yang *instagramable*. Wisatawan Taman Edelweis sebagian besar mengetahui wisata ini melalui penyampaian dari mulut ke mulut dan informasi yang diunggah di media sosial, baik berupa tulisan, foto, ataupun informasi acara di agrowisata Taman Edelweis. Peningkatan minat wisatawan untuk mengunjungi Taman Edelweis secara tidak langsung menuntut para pengelola wisata alam untuk dapat mengemas suatu keindahan alam menjadi sebuah tempat untuk berkegiatan dan berlibur di suatu wilayah yang memiliki keunikan alam.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dituliskan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana karakteristik pengunjung agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian sebagai daerah tujuan wisata agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengkaji karakteristik pengunjung agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali
3. Menganalisis tingkat kesesuaian sebagai daerah tujuan wisata agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali?

2. Metode Penelitian

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di agrowisata Taman Edelweis, Desa Temukus, Kecamatan Rendang, Kabupaten Karangasem, Bali. Penelitian dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2022. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan metode purposive yaitu pemilihan lokasi penelitian secara sengaja didasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

2.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah identitas responden berupa nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, status perkawinan, dan asal daerah serta tingkat kepuasan pengunjung, tingkat kesesuaian diukur dengan komponen 4A daya tarik wisata seperti *attraction* (atraksi), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *anciliary* (pelayanan tambahan). Data sekunder dari penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu Badan Pengelola Taman Edelweis yaitu data kunjungan wisatawan ke agrowisata Taman Edelweis tahun 2018-2021, struktur organisasi dan jumlah anggota agrowisata Taman Edelweis, media internet dan hasil-hasil penelitian sebelumnya.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain metode observasi, survei dan dokumentasi.

2.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung agrowisata Taman Edelweis dengan jumlah sampel yang diambil oleh peneliti sebanyak 43 sampel. Adapun metode yang digunakan adalah *Accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dipandang sebagai orang yang cocok untuk dijadikan sebagai sumber data (Sugiyono, 2011).

2.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data 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 Taman Edelweis sesuai dengan karakteristik pada kuisioner. Analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung ke agrowisata Taman Edelweis dengan pendekatan *Costumer satisfaction index* (CSI) dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian sebagai daerah tujuan wisata dengan pendekatan *Importance performance analysis* (IPA). Analisis tersebut diukur dengan komponen 4A daya tarik wisata seperti *attraction* (atraksi), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *anciliary* (pelayanan tambahan).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data responden pengunjung agrowisata Taman Edelweis, maka dapat diskripsikan sebagai berikut:

3.1.1 Usia

Menurut Al Amin (2017) menuliskan bahwa klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan sebagai berikut: 1) masa balita: 0–5 tahun; 2) masa kanak-kanak: 5–11 tahun; 3) masa remaja awal: 12–16 tahun; 4) masa remaja akhir: 17–25 tahun; 5) masa dewasa awal: 26–35 tahun; 6) masa dewasa akhir: 36–45 tahun; 7) masa lansia awal: 46–55 tahun; 8) masa lansia akhir: 56–65 tahun; dan 9) masa manula: > 65 tahun. Berdasarkan data yang didapat, karakteristik pengunjung di agrowisata Taman Edelweis didominasi oleh pengunjung yang berusia 17-25 tahun sebanyak 19 orang dengan presentase sebesar 44%. Jumlah pengunjung dengan urutan yang paling sedikit yaitu pada responden yang berusia 45 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 12%. Hal ini sesuai atraksi dan fasilitas yang disediakan agrowisata Taman Edelweis sehingga menjadi obyek wisata favorit bagi pengunjung untuk mengisi liburan bersama teman-teman maupun keluarga.

3.1.2 Jenis kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin pengunjung Agrowisata Taman

Edelweis didominasi oleh perempuan sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 63%. Menurut Waskito dkk, (2018) secara umum jenis kelamin menunjukkan perbedaan dalam pemilihan kebutuhan, keinginan, harapan dan gaya hidup. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih tertarik untuk berkunjung dikarenakan agrowisata Taman Edelweis memiliki daya tarik wisata alam yang indah, spot-spot foto dan lokasi foto yang *instagramable* sehingga jenis kelamin sangat mempengaruhi dalam kegiatan wisata.

3.1.3 Tingkat pendidikan

Karakteristik tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa pengunjung agrowisata Taman Edelweis dominan dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 18 orang dengan presentase sebesar 42%. Diploma sebanyak 6 orang dengan presentase sebesar 14%, Sarjana (SI) sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 35%, dan Pasca sarjana (S2, S3) sebanyak 4 orang dengan presentase sebesar 9%. Dapat disimpulkan latar belakang tingkat pendidikan mempunyai hubungan erat dengan pemilihan kegiatan wisata karena pengunjung yang berpendidikan terakhir SMA cenderung memilih tempat wisata alam yang indah dan lokasi yang *instagramable*.

3.1.4 Tingkat pendapatan

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2020 tingkat pendapatan Provinsi Bali sebesar Rp 2.494.000,00. Tingkat pendapatan agrowisata Taman Edelweis termasuk dalam kalangan pendapatan tinggi, walaupun adanya pandemi covid-19. Data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa agrowisata Taman Edelweis banyak dikunjungi oleh pengunjung dengan pendapatan sebesar >Rp 3.500.000 sebanyak 15 orang dengan presentase 35%. Hal ini sesuai dengan ikon agrowisata Taman Edelweis yang dijadikan wisata berkeluarga, sesuai dengan karakteristik pengunjung yang memiliki tingkat pendapatan yang tinggi yang bisa mengunjungi agrowisata Taman Edelweis saat akhir pekan dan libur nasional.

3.1.5 Status perkawinan

Berdasarkan karakteristik status perkawinan responden terlihat bahwa responden yang belum menikah sebanyak 26 orang dengan presentase sebesar 60% dan responden yang sudah menikah sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang belum menikah lebih tertarik dalam mengunjungi agrowisata Taman Edelweis juga sebagai memenuhi kebutuhan sekunder bersama teman-teman dan ingin merasakan spot foto-foto baru dan lokasi foto yang *instagramable*.

3.1.6 Asal daerah

Data asal daerah dibagi menjadi dua yaitu wilayah Bali dan Luar Bali. Pengunjung pada wilayah Bali masih mendominasi sebanyak 32 orang dengan

presentase sebesar 74% lebih banyak dibandingkan pengunjung luar Bali sebanyak 11 orang dengan presentase sebanyak 26%. Hal ini dikarenakan lokasi agrowisata Taman Edelweis berada di Bali sehingga kebanyakan pengunjung lokal yang datang, selain itu adanya pandemi Covid-19 yang membatasi turis asing untuk datang ke Bali menyebabkan berkurangnya pengunjung dari luar.

3.2. *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). Analisis tingkat kepuasan pengunjung diperlukan perhitungan *Customer Satisfaction Index* berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan variabel kepuasan pengunjung yang dikembangkan oleh indikator serta parameter. Indikator yang digunakan berdasarkan komponen 4A daya tarik wisata seperti *attraction* (atraksi), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *ancillary* (pelayanan tambahan) yang dikembangkan menjadi 19 parameter dengan menggunakan *Skala Likert*. Berikut hasil perhitungan *Customer satisfaction index (CSI)* dari kuesioner yang disebarkan:

Tabel 1.
Hasil Perhitungan *Customer satisfaction index (CSI)*

Indikator	Parameter	MIS	MSS	WF	WS
<i>Attraction</i> (atraksi)	Keindahan alam	4,21	3,93	5,39	21,17
	Tracking	3,67	3,37	4,70	15,86
	Tersedia spot-spot foto	4,35	4,12	5,57	22,91
	Lanskap	4,33	4,02	5,54	22,27
	Tempat sampah	4,30	3,42	5,51	18,82
<i>Amenity</i> (fasilitas)	Kamar mandi	4,21	3,07	5,39	16,54
	Gazebo (tempat duduk)	4,65	4,14	5,95	24,64
	Tempat makan dan minum	4,37	4,05	5,60	22,64
	Tempat pembelian tiket	3,98	3,40	5,09	17,28
	Tempat parkir	4,21	3,09	5,39	16,66
<i>Accessibility</i> (aksesibilitas)	Kebersihan	4,23	4,09	5,42	22,17
	Akses jalan	4,23	3,19	5,42	17,26
	Jaringan komunikasi	3,74	3,12	4,79	14,93
	Jaringan internet	3,49	2,79	4,46	12,46
	Petunjuk arah	4,16	3,47	5,33	18,46
<i>Ancillary</i> (pelayanan tambahan)	Keramahan pengelola	4,09	3,86	5,24	20,22
	Keamanan	4,05	3,72	5,18	19,27
	Pemandu wisata	3,93	3,35	5,03	16,84
	Areal perkemahan	3,93	3,26	5,03	16,38
	Total	78,14	67,44	100,00	
	Weight total				356,78

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

$$\begin{aligned} \text{Customer satisfaction index} &= (\text{Total WS} : \text{skala maksimum}) \times 100\% \\ &= (356,78 : 5) \times 100\% \\ &= 71,36\% \end{aligned}$$

Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung sangat penting untuk mengetahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) perlu diketahui total skor dari *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS) kemudian dihitung rata-rata tiap indikator dimana tiap total skor dibagi dengan jumlah sampel (n) yaitu sebanyak 43 dan seluruh nilai rata-rata pada MIS dan MSS dijumlahkan sehingga memiliki total nilai sebesar 78,14 pada MIS dan 67,44 pada MSS. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *importance* atau kepentingan agrowisata Taman Edelweis tersebut memiliki nilai yang tinggi dibandingkan nilai kinerjanya. Hasil perhitungan MIS dihitung dengan *Weighting Factors* (WF) dengan mengubah nilai MIS dengan menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat ekspektasi seluruh parameter sehingga didapatkan hasilnya sebesar 100%.

Tingkat kepuasan pengunjung dihitung dengan *Satisfaction Index* yaitu dengan membagi WT dengan *Highest Scale* (HS) yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala 5 kemudian dikalikan dengan 100% maka didapatkan hasil sebesar 71,36%. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, agrowisata Taman Edelweis memiliki nilai indeks kepuasan sebesar 71,36%. Nilai tersebut didapat dari *Weighted Score* dibagi dengan rentang nilai Skala Likert, sehingga nilai indeks agrowisata Taman Edelweis tersebut masuk dalam kriteria puas dikarenakan nilai indeks yang didapat masuk dalam rentang 60-80%. Hal ini dilihat dari nilai kepentingan dan kinerja dari beberapa indikator, diperlukan peningkatan sebesar 28,64% untuk mencapai nilai indeks 100% agar masuk dalam kriteria sangat puas. Pihak agrowisata Taman Edelweis harus lebih memperhatikan kembali beberapa parameter yang masih memiliki nilai kinerja terendah dan terbilang kurang memuaskan pengunjung. Nilai kinerja yang terendah, yaitu kamar mandi, tempat parkir, dan jaringan internet. Ketiga hal tersebut juga memiliki nilai harapan yang tinggi dari para responden agar dapat diperhatikan serta ditingkatkan pelayanannya.

3.3 *Importance performance analysis (IPA)*

Perhitungan dengan metode *Importance performance analysis* (IPA) diharapkan berguna bagi pihak pengelola agrowisata untuk mengetahui hal-hal apa saja yang masih harus ditingkatkan guna mencapai kepuasan para pengunjung yang datang ke agrowisata Taman Edelweis. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sehingga tingkat kesesuaian ini yang digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan pelanggan (Yola, 2013). Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pengelola Agrowisata Taman Edelweis dapat dilihat pada Tabel 2.

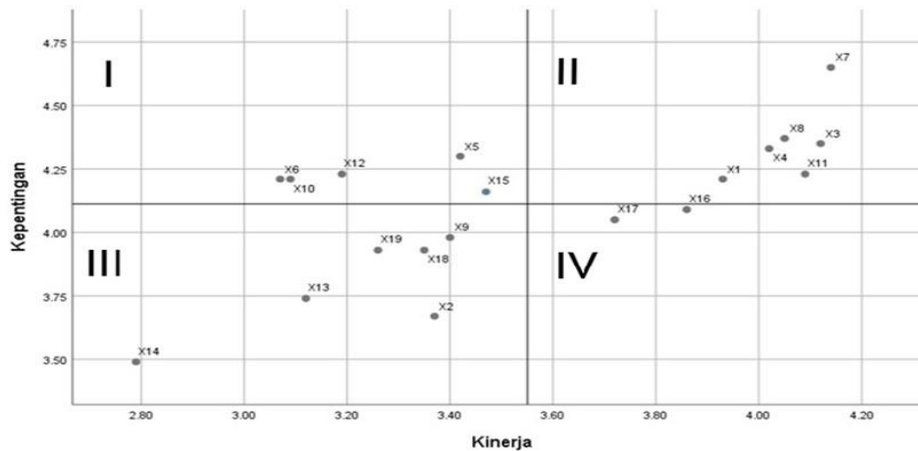
Tabel 2.
Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pengelola Agrowisata Taman Edelweis

Indikator	Parameter	Skor kepentingan	Skor kinerja	Tingkat kesesuaian (Tki) (%)	Rata-rata Yi	Rata-rata Xi
	Keindahan alam	181	169	93,37	4,21	3,93
Attraction (atraksi)	Tracking	158	145	91,77	3,67	3,37
	Tersedia spot-spot foto	187	177	94,65	4,35	4,12
	Lanskap	186	173	93,01	4,33	4,02
	Tempat sampah	185	147	79,46	4,30	3,42
	Kamar mandi	181	132	72,93	4,21	3,07
Amenity (fasilitas)	Gazebo (tempat duduk)	200	178	89,00	4,65	4,14
	Tempat makan dan minum	188	174	92,55	4,37	4,05
	Tempat pembelian tiket	171	146	85,38	3,98	3,40
	Tempat parkir	181	133	73,48	4,21	3,09
	Kebersihan	182	176	96,70	4,23	4,09
Accessibility (aksesibilitas)	Akses jalan	182	137	75,27	4,23	3,19
	Jaringan komunikasi	161	134	83,23	3,74	3,12
	Jaringan internet	150	120	80,00	3,49	2,79
	Petunjuk arah	179	149	83,24	4,16	3,47
	Keramahan pengelola	176	166	94,32	4,09	3,86
Ancillary (pelayanan tambahan)	Keamanan	174	160	91,95	4,05	3,72
	Pemandu wisata	169	144	85,21	3,93	3,35
	Areal perkemahan	169	140	82,84	3,93	3,26
	Rata-rata			86,23	4,11	3,55

Sumber : Data Primer (diolah) 2022.

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 86,23% yang berarti bahwa persepsi pengunjung terhadap kinerja agrowisata Taman Edelweis 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 (4,11) dan nilai tengah pada sumbu X menggunakan nilai rata-rata seluruh kinerja (3,55). Nilai rata-rata tersebut akan digunakan dalam menentukan diagram kartesius *Importance performance analysis* yang dibagi menjadi empat kuadran, kemudian akan terbagi menjadi empat bagian kuadran pada diagram kartesius tersebut.



Gambar 1.

Diagram Kartesius *Important Performance Analysis* (IPA)

Keterangan :

Kuadran I (prioritas utama) :

- 5) Tempat sampah
- 9) Kamar mandi
- 10) Tempat parkir
- 12) Akses Jalan
- 15) Petunjuk arah

Kuadran II (pertahankan prestasi) :

- 1) Keindahan alam
- 3) Tersedia spot-spot foto
- 4) Lanskap
- 7) Gazebo (tempat duduk)
- 8) Tempat makan dan minum
- 11) Kebersihan

Kuadran III (prioritas rendah) :

- 2) Tracking
- 9) Tempat pembelian tiket
- 13) Jaringan komunikasi
- 14) Jaringan internet
- 18) pemandu wisata
- 19) Areal perkemahan

Kuadran IV (berlebihan):

- 16) Keramahan pengelola
- 17) Keamanan

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengunjung agrowisata Taman Edelweis, pada lokasi yang dipilih yaitu Agrowisata Taman Edelweis diketahui bahwa karakteristik pengunjung agrowisata Taman Edelweis, usia pengunjung didominasi oleh usia 17-25 tahun sebanyak 44%. Berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, tingkat pendidikan yaitu berpendidikan SMA sebanyak 42%, tingkat pendapatan pengunjung termasuk dalam

kalangan pendapatan yang tinggi sebesar >Rp 3.500.000 sebanyak 35%, status perkawinan cenderung belum menikah sebanyak 60%, dan domisili para pengunjung banyak berasal dari Bali sebanyak 60%. Berdasarkan hasil analisis *Customer satisfaction indek*, dapat diketahui nilai CSI sebesar 71,36 berada pada interval 61-80% sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengunjung di agrowisata Taman Edelweis 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 Taman Edelweis karena sudah sesuai dengan harapan para pengunjung. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari keseluruhan indikator adalah sebesar 86,23% sehingga disimpulkan tingkat kesesuaian di agrowisata Taman Edelweis secara keseluruhan berada pada kategori “sangat sesuai”. Namun, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja memiliki beberapa hal yang harus ditingkatkan kembali kinerjanya yang berada pada posisi kuadran I yaitu tempat sampah, kamar mandi, tempat parkir, akses jalan, dan petunjuk arah.

4.2. *Saran*

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran yang dapat berikan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu pihak pengelola agrowisata Taman Edelweis sebaiknya melakukan perbaikan terhadap beberapa hal yang merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan lagi pelayanan seperti tempat sampah, kamar mandi, tempat parkir, akses jalan dan petunjuk arah untuk mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan wisatawan. Tetap memperhatikan parameter-parameter yang dianggap sudah memuaskan pengunjung sehingga agrowisata Taman Edelweis akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang memuaskan pengunjung. Kondisi pandemi yang masih belum stabil mengakibatkan pengunjung yang datang ke agrowisata Taman Edelweis masih rendah serta cuaca yang kurang mendukung, sehingga hal tersebut yang mengakibatkan terhambatnya dalam pencarian data. Dalam penelitian selanjutnya, disarankan pihak pengelola agrowisata berusaha untuk meningkatkan dan memperhatikan pelayanannya, sehingga pengunjung akan merasa lebih nyaman untuk berkunjung ke agrowisata Taman Edelweis.

5. **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada seluruh pihak yang telah mendukung penuh terlaksananya penelitian ini yaitu kepada keluarga, instansi terkait, serta teman-teman. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

Al Amin, M. 2017. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *MATHunesa (Jurnal Ilmiah Matematika)*, 2(6).

- Badan Pusat Statistik. 2020. Upah Minimum Regional/Propinsi (Rupiah), 2018-2020.
- Mar'atul Karimah, 2020. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Omah Salak. *Agribisnis Pertanian Dan Agrowisata* 2 (1): 2–14.
- Nurhidayah. 2018. Karakteristik Pengunjung Pada Objek Wisata Danau Cipogas Kabupaten Rokan Hulu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 4 (2): 1–14.
- Simanullang. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Serdang Bedagai Sumatera Utara (Studi Kasus Pantai Pondok Permai).
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tanralili. 2019. “Konsep Pengembangan Agrowisata Pada Kawasan Agropolitan Di Kecamatan Gantarang Kabupaten Bulukumba,” no. April: 33–35.
- Utama Rai, I Gusti Bagus, and Dhyana Pura University. 2018. *Agrowisata Sebagai Pariwisata Alternatif Di Indonesia: Solusi Masif Pengentasan Kemiskinan*.
- Waskito, Y. A. P., W. Roessali dan A. M. Legowo. 2018. Strategi pengembangan agribisnis ekstrak daun zaitun di Startup Center Depok Jawa Barat (strategy of Olive Leaf Extracts (OLES) agribusiness development at Startup Center Depok West Java). *Agromedia* 36(1): 75–85.
- Yola, M., dan Budianto D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. (*Jurnal Optimasi System Industry*. 12(2): 301-309.