

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PETIK ANEKA BUAH DI PT.KUSUMA AGROWISATA KOTA BATU

by Ester Helian Dela

Submission date: 05-Dec-2020 09:55PM (UTC+0700)

Submission ID: 1465699940

File name: Ester_Helian_Dela_-_ester_helian_dela.docx.pdf (119.78K)

Word count: 1205

Character count: 7462

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN PETIK ANEKA BUAH
DI PT.KUSUMA AGROWISATA KOTA BATU**

SKRIPSI



Oleh:

ESTER HELIAN DELA
2016310054

12
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI MALANG
2020

RINGKASAN

Wisata Kota Batu dan sekitarnya memiliki tempat wisata yang sangat lengkap yaitu dari wisata sejarah, wisata alam, wisata edukasi, wisata permainan, hingga wisata kuliner. Dengan adanya tempat wisata di Kota Batu membuat daerah yang berada di Jawa Timur itu menjadi kian ramai dikunjungi oleh banyak wisatawan luar dan wisatawan lokal, mancanegara, dan domestik. Penelitian ini untuk menganalisis lokasi wisata, harga paket, pemandu wisata, promosi, dan kebersihan.

Penelitian ini dilakukan di PT.Kusuma Agrowisata, di Jln Abdul Gani Atas, kecamatan Batu, di PT.Kusuma Agrowisata memiliki permasalahan di bidang pelayanan petik aneka buah, maka dari itu peneliti ingin menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan aneka petik Buah yang ada di PT.Kusuma agrowisata, waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni-Juli 2020.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengunjung yang terdiri dari Lokasi, Harga Paket, Pemandu, Promosi dan kebersihan. Sebagian besar dari pengunjung memberikan penilaian bahwa mereka merasa puas dengan apa yang diberikan pengelola PT.Kusuma Agrowisata. Hal tersebut terlihat dari hasil analisis yang saya lakukan selama penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 26 (52,0%) pengunjung menganggap sangat puas dengan lokasi wisata yang sangat mudah dijangkau, sebanyak 29 (58,0%) yang memberi penilaian harga paket itu puas, sebanyak 21 (42,0%) pengunjung memberi penilaian pemandu wisata cukup baik, sebanyak 19 (38,0%) memberi penilaian promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola cukup puas dan sebanyak 26 (52,0%) pengunjung memberi penilaian kebersihan kebun di PT.Kusuma Agrowisata cukup puas. Maka dari hasil tersebut bisa didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,88 yang menunjukkan bahwa hasil dari hasil analisis tersebut sebagian besar pengunjung memilih cukup puas terhadap pelayanan pihak pengelola terhadap pengunjung yang datang.

Kata kunci, kepuasan pengunjung terhadap petik aneka buah dan tingkat pelayanan di PT.Kusuma Agrowisata kota batu.

1.1 Latar belakang

Potensi wisata di Kota Batu sangat lengkap yaitu mulai dari wisata sejarah, wisata permainan, wisata edukasi, wisata kuliner, hingga wisata alam. Dengan adanya tempat wisata di Kota Batu membuat daerah yang berada di Jawa Timur menjadi kian ramai dikunjungi oleh wisatawan luar, domestik, mancanegara, dan wisatawan lokal. Bukan hanya waktu liburan, tetapi juga setiap hari tempat wisata di Kota Batu dipadati oleh wisatawan. (Fitriana, 2018). Motivasi para wisatawan kembali ke alam itu menyebabkan pengembangan daya tarik para wisata berbasis alam (wisata agro). Kota Batu, merupakan wilayah yang memiliki potensi cukup besar dalam pengembangan wisata agro. Selain potensi unggulan, Kota Batu adalah pengembangan agroindustri dan wisata agro. Tempat wisata yang tidak kalah populer juga di Kota Batu ada PT.Kusuma Agrowisata, Wisata Agro adalah wisata yang memanfaatkan usaha pertanian (agro) sebagai obyek wisata, memadukan antara kegiatan pertanian dan kegiatan wisata. (Koswara, 2005).

Tabel 1. Jumlah Kunjungan di PT.Kusuma Agrowisata Kota Batu, 2020

Bulan	Wisatawan Tahun 2019	Wisatawan Tahun 2020
Januari	9,127	21,112
Febuari	11,216	14,427
Maret	9,185	764
April	18,93	CLOSE
Mei	6,689	CLOSE
Juni	40,542	CLOSE
Juli	33,542	630
Agustus	16,982	-
September	17,536	-
Oktober	21,109	-
November	15,549	-
Desember	38,58	-
Total	238,811	673,179

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batu 2020

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019-2020 banyak orang yang berkunjung di PT.Kusuma Agrowisata terutama pada bulan Juni dan Juli jumlah pengunjung meningkat itu dikarenakan banyaknya orang yang menghabiskan waktu liburannya di PT.Kusuma Agrowisata dan pada tahun 2020 peningkatan pada awal tahun yaitu pada bulan Januari dan pada bulan April-Juni PT.Kusuma Agrowisata, sedangkan pada bulan April-Juni ditutup sementara waktu dan pada bulan Juli PT.Kusuma Agrowisata buka kembali.

Wisata petik buah memiliki keunikan tersendiri yang tidak banyak dimiliki oleh wisata lain, Prioritas utama yang diutamakan adalah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para pengunjung. Sebab hal ini berperan penting untuk menarik dan meningkatkan jumlah

pengunjung serta membangun citra positif di PT.Kusuma Agrowisata. Apabila terdapat masalah dalam pelayanan kurang memuaskan, maka kekecewaan akan dirasakan pengunjung dan kemungkinan dapat menurunkan jumlah pengunjung di PT.Kusuma Agrowisata. Untuk menjaga agar jumlah pengunjung tetap berminat datang maka harus ada perbaikan, evaluasi dan pengembangan setiap tahunnya.

Kepuasan pelanggan menurut Yashinta Asteria (2016). Suatu tingkatan kebutuhan, harapan dan keinginan dari para pelanggan akan terpenuhi mengakibatkan pembelian ulang. Penyedia jasa selain berorientasi pada keuntungan maksimal dan berorientasi pada kepuasan pengunjung/konsumen untuk menikmati layanan atau jasa, untuk mendapatkan kualitas jasa yang ³lah didapat Adi Prasetyo (2008). Untuk mencapai kepuasan para konsumen maka diperlukan pengukuran dan identifikasi ada faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang penting dilakukan, adalah banyak studi penelitian yang mengetahui lebih jauh apa kemauan konsumen pada akhirnya maka pihak penyedia jasa bisa memahami dan mengerti kemauan konsumen. Penerapan pola pelayanan yang tepat, efektif dan efisien tentunya sangat diperlukan dalam ³empelajari apa yang menjadi keinginan konsumen. Menurut Tjiptono (2012), ada 4 (empat) metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung yaitu: sistem keluhan atau saran, analisa pelanggan, pembeli bayangan, kepuasan pelanggan yang hilang. Untuk menerapkan pelayanan yang tepat diperlukan, mengenai beberapa perbedaan tanggapan konsumen atas pelayanan. ³

Konsumen akan sangat ³ merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi sesuai dengan harapan pelanggan atau melebihi. Kesesuaian harapan atau melebihi harapan atau perkiraan pelanggan ini ⁷ yang disebut kualitas konsep pemasaran. Hal inilah yang seharusnya dianut perusahaan yaitu memiliki tema pokok yang menyatakan bahwa seluruh elemen bisnis harus berorientasi pada kepuasan konsumen.

Penerapan pola pelayanan yang tepat, efektif dan efisien sangat diperlukan dalam mempelajari apa yang menjadi keinginan konsumen. Untuk menerapkan pola pelayanan yang ¹⁰ tepat perlu pengetahuan yang mengenai beberapa perbedaan atau tanggapan pengunjung atas pelayanan yang telah diberikan. Pengunjung akan merasa puas jika pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

Persaingan dalam dunia bisnis menuntut PT.Kusuma Agrowisata mampu membaca kondisi pasar dan peluang yang ada agar PT.Kusuma Agrowisata dapat tetap eksis. PT.Kusuma Agrowisata harus mampu memberi kepuasan pengunjung dengan memberi jasa pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan yang merupakan pendekatan yang utama untuk memberikan kepuasan kepada para pengunjung diharapkan mampu meningkatkan jumlah pengunjung. Maka dari itu sangat Pelaku dilakukan pengkajian terhadap tingkat pelayanan yang ada di PT.Kusuma Agrowisata saat ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sudah lama diterapkan apakah sudah sesuai dengan yang diperlukan oleh para konsumen. Bisnis pariwisata harus memahami betul bagaimana cara pengunjung memandang kualitas dan tingkat mutu yang mereka harapkan, memenuhi harapan dari pengunjung untuk menjadi yang terbaik dari para pesaing bisnis.

4

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana kepuasan pengunjung di PT.Kusuma Agrowisata ?
2. Bagaimana dengan pelayanan petik aneka buah yang ada di PT.Kusuma Agrowisata ?

6

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

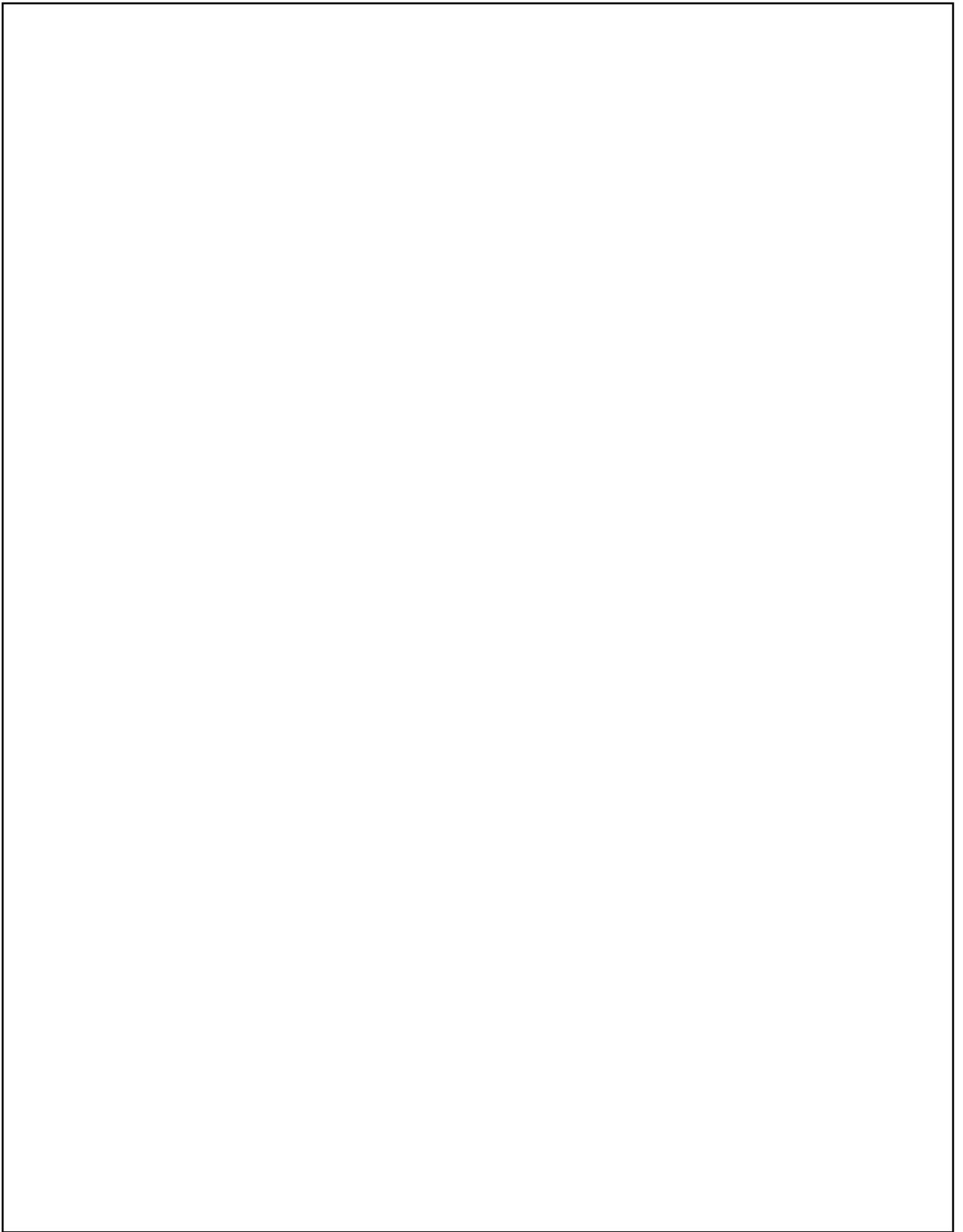
1. Menganalisis kepuasan pengunjung di PT.Kusuma Agrowisata.
2. Mengetahui tingkat pelayanan di petik Aneka Buah PT.Kusuma Agrowisata.

3

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian Skripsi meliputi berbagai hal: 4

1. Bagi Mahasiswa dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pengembangan kemampuan menganalisis karakteristik pengunjung.
2. Bagi universitas, sebagai sarana untuk menjalin hubungan dan kerja sama yang baik dengan perusahaan.
3. Bagi pihak pengelola di PT.Kusuma Agrowisata petik buah ini dijadikan sebagai bahan referensi dalam memahami pengunjung dan merencanakan strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung. 5



ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PETIK ANEKA BUAH DI PT.KUSUMA AGROWISATA KOTA BATU

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	abimanyutour.id Internet Source	5%
2	pt.scribd.com Internet Source	4%
3	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	4%
4	id.123dok.com Internet Source	2%
5	docplayer.info Internet Source	2%
6	ejournal.unsri.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
8	blog.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%

9	adoc.pub Internet Source	1%
10	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
11	zombiedoc.com Internet Source	1%
12	jurnal.unimed.ac.id Internet Source	1%
13	supardisaminja.wordpress.com Internet Source	1%
14	chadkrenz.wordpress.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off