

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

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**ESTER HELIAN DELA  
2016310054**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi MALANG  
2020**

## **RINGKASAN**

Wisata Kota Batu dan sekitarnya memiliki tempat wisata yang sangatlah lengkap yaitu mulai dari wisata alam, wisata permainan, wisata edukasi, wisata kuliner, hingga wisata sejarah. Dengan adanya tempat wisata di Kota Batu membuat kini daerah yang terletak di Jawa Timur itu menjadi kian ramai dikunjungi oleh banyak wisatawan baik wisatawan lokal, domestik, dan mancanegara. 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 dibidang 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 terhadap apa yang telah diberikan oleh 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 :** Analisis, Tingkat Pelayanan, PT. Kusuma Agrowisata

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Potensi wisata di Kota Batu sangatlah lengkap yaitu mulai dari wisata alam, wisata permainan, wisata edukasi, wisata kuliner, hingga wisata sejarah. Dengan adanya tempat wisata di Kota Batu membuat kini daerah yang terletak di Jawa Timur ini menjadi kian ramai dikunjungi oleh wisatawan baik wisatawan lokal, domestik, dan mancanegara. Bukan hanya pada waktu liburan, bahkan setiap hari semua tempat wisata di Kota Batu dipadati oleh wisatawan. (Fitriana, 2018). Motivasi para wisatawan kembali ke alam itu menyebabkan pengembangan daya tarik pariwisata 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
Februari	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 didalam 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 dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari para pelanggan terpenuhi akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan berlanjut. Penyedia jasa tentunya selain berorientasi pada keuntungan maksimal, juga berorientasi pada kepuasan pengunjung/konsumen dalam menikmati layanan atau jasa yang diberikan, untuk menentukan kualitas jasa yang telah dinikmati Adi Prasetyo (2008). Untuk membangun kepuasan para konsumen pengukuran dan identifikasi ada faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang sangat penting dilakukan, sehingga 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 mempelajari apa yang menjadi keinginan konsumen. Menurut Tjiptono (2012), ada 4 (empat) metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung yaitu: sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, analisa pelanggan yang hilang. Untuk menerapkan pelayanan yang tepat diperlukan, mengenai beberapa perbedaan tanggapan konsumen atas pelayanan.

Konsumen akan sangat 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 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 tepat perlu pengetahuan mengenai beberapa perbedaan persepsi dan tanggapan konsumen atas pelayanan yang diberikan. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

Persaingan dalam dunia bisnis menuntut PT.Kusuma Agrowisata mampu membaca peluang yang ada, serta mampu membaca kondisi pasar PT.Kusuma Agrowisata dapat tetap eksis. PT.Kusuma Agrowisata harus mampu memberi kepuasan konsumen dengan memberi jasa pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan yang merupakan pendekatan utama memberikan kepuasan kepada para konsumen 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 konsumen memandang mutu dan tingkat kualitas yang mereka harapkan

dan harus bekerja lebih baik, memenuhi harapan mutu dari konsumen untuk menjadi yang terbaik dari para pesaing bisnis.

## **1.2 Tujuan Penelitian**

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

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

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian Skripsi meliputi berbagai hal:

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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Saputra, 2016. Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play Media. Universitas Airlangga Jurnal Manajemen Vol. 12 No. 2
- Badan pustaka Statistik 2019 <https://batukota.bps.go.id/statictable/2019/01/08/366/jumlah-kunjungan-wisatawan-menurut-tempat-wisata-dan-wisata-oleh-oleh-di-kota-batu-2019.html> Diakses 18 Januari 2020.
- Christoper, L dan Wirtz, J. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Dita Putri Anggraeni . 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 37 No. 1.
- Dini Mulyani, 2016. Pengaruh People Terhadap Kepuasan Pelanggan ISP MNCPlay Media Di Kota Bandung. Unikom, UnikomScholar Directory Vol.14 No. 77
- Euis Heryati. 2015. Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta. Jurnal Komunikologi. Vol. 12, No. 1.
- Engle, B, dan Miniard. 1994. Perilaku Konsumen. Jakarta: Binarupa Aksara
- Fitriana, Nina. 2018. “ Pengaruh Jumlah Obyek Wisata, Jumlah Wisatawan, Tingkat Hunian Hotel dan PDRB perkapita terhadap penerimaan sektor pariwisata kota Palembang”. Jurnal Ilmiah Ekonomika. Vol. 11, No. 23
- Hadi, F. S 2018. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Tingkat Pelayanan Di Agrowisata Outbound Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Jatim. Skripsi. Program Studi Agribisnis Universitas Tribhuana Tungadewi Malang.
- Irawan, Handi. 2009. 10 prinsip kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media komputindo [https://issuu.com/odeliclarisa/docs/company\\_profil\\_kusuma\\_agrowisata](https://issuu.com/odeliclarisa/docs/company_profil_kusuma_agrowisata) Diakses 29 April 2020
- Kotler, P. dan K.L, Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 jilid 1. Jakarta. Erlangga
- Kotler, P. dan K.L, Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1 dan 2. PT. Mancanan Jaya Cemerlang.
- Koswara, I.H. 2005. Karakteristik dan Potensi Wisata Agro Jawa Barat. Makalah disajikan dalam Forum Koordinasi Pengembangan Wisata Agro Jawa Barat tanggal 7 Desember 2005. Bandung.
- Lorraine W.Th .sondok. 2017. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon. Vol 13. No 1.
- Zelmiati,. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.
- Tjiptono, Fandy..2012. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Muza, K. 2015. Pengembangan Agrowisata Dengan Pendekatan *Community Based Tourism* “

Yashinta Asteria. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan untuk meningkatkan Minat Beli ulang (studi Kasus Online Store Lazada.co.id). Dipenogoro Journal of Management Vol 5 No.3