

RINGKASAN

Salah satu upaya peningkatan manfaat serta potensi sumber daya yang dimiliki oleh suatu wilayah adalah dengan melakukan diversifikasi usaha pertanian yang menggabungkan sektor pertanian dan sektor pariwisata yang biasa disebut agrowisata. Waras Farm merupakan agrowisata yang bergerak menjalankan usahanya di bidang wisata, kuliner, dan edukasi. Jumlah pengunjung Agrowisata Waras Farm pada lima tahun terakhir yaitu tahun 2016 hingga tahun 2020 memang selalu mengalami peningkatan, namun belum memenuhi target yang telah ditetapkan oleh pihak pengelola. Agrowisata Waras Farm bukanlah satu-satunya agrowisata di Kota Cilegon. Adanya beberapa keluhan pengunjung membuat Agrowisata Waras Farm membutuhkan informasi mengenai kepuasan pengunjung guna menilai kinerja dari pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pihak pengelola wisata dan mencapai kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, peneliti perlu menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Waras Farm untuk membantu dan memberikan masukan kepada pengelola dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan di Agrowisata Waras Farm.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menentukan atribut kualitas pelayanan Agrowisata Waras Farm yang harus diperbaiki dan dikembangkan; 2) Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Agrowisata Waras Farm. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dan metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden yang ditentukan menggunakan rumus *linear time function*. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, *importance performance analysis* (IPA), diagram kartesius, dan *customer satisfaction index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan dikembangkan kinerjanya yaitu akses transportasi, ketersediaan *handsanitizer* di lokasi-lokasi yang strategis, kewajiban memakai masker ketika berada di kawasan Agrowisata Waras Farm, dan pengecekan suhu tubuh pengunjung yang masuk oleh karyawan. Atribut-atribut tersebut dianggap penting bagi pengunjung namun masih memiliki kinerja yang kurang sesuai dengan harapan pengunjung; 2) Indeks kepuasan pengunjung Agrowisata Waras Farm berdasarkan nilai *customer satisfaction index* (CSI) yaitu sebesar 79,60 persen. Nilai indeks kepuasan sebesar 79,60 persen tersebut memiliki makna bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa puas terhadap atribut kualitas pelayanan Agrowisata Waras Farm.

Kata kunci: agrowisata, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung

SUMMARY

One of the efforts to increase the benefits and potential of resources owned by a region is to diversify agricultural businesses that combine the agricultural sector and the tourism sector which is commonly called agro-tourism. Waras Farm is an agro-tourism that is engaged in running its business in the fields of tourism, culinary, and education. The number of visitors to Agrowisata Waras Farm in the last five years, from 2016 to 2020 has always increased, but has not met the target set by the manager. Waras Farm agro-tourism is not the only agro-tourism in Cilegon City. The existence of several visitor complaints makes Agrowisata Waras Farm need information about visitor satisfaction in order to assess the performance of the services offered by the tourism manager and achieve visitor satisfaction. Therefore, researchers need to analyze the level of visitor satisfaction of Agrowisata Waras Farm to assist and provide input to managers in the context of developing and improving service quality at Agrowisata Waras Farm.

This research aims to: 1) Determine the service quality attributes of Agrowisata Waras Farm that must be improved and developed; 2) Analyze the level of visitor satisfaction on the quality of service at Agrowisata Waras Farm. The research method used is a case study and the sampling method used in this research is a non-probability sampling method with an accidental sampling technique. The number of samples used as many as 80 respondents who were determined using the linear time function formula. The data analysis method used is the analysis of the research instrument test using validity and reliability tests, descriptive analysis, importance performance analysis (IPA), cartesian diagram, and customer satisfaction index (CSI).

The results showed that: 1) The attributes that are the top priority to be improved and developed are transportation access, the availability of handsanitizers in strategic locations, the obligation to wear masks when in the Agrowisata Waras Farm area, and checking the body temperature of visitors entered by employees. These attributes are considered important to visitors but still have performance that is not in line with visitor expectations; 2) Agrowisata Waras Farm visitor satisfaction index based on customer satisfaction index (CSI) value of 79.60 percent. The satisfaction index value of 79.60 percent means that overall visitors are satisfied with the quality attributes of Agrotourism Waras Farm services.

Keywords: agrotourism, service quality, visitor satisfaction