

RINGKASAN

Agrowisata merupakan bentuk kegiatan pariwisata yang memanfaatkan usaha agro sebagai objek wisata dengan tujuan untuk edukasi, rekreasi dan hubungan usaha dibidang pertanian. Agrowisata *Farm Market Ora Nandur Ngundhuh* merupakan agrowisata petik melon dan sayur yang terletak di Desa Banjarsari Wetan, Kecamatan Sumbang, Kabupaten Banyumas. Sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, jumlah pengunjung merupakan faktor utama dalam keberlangsungan suatu usaha agrowisata. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui karakteristik pengunjung Agrowisata Ora Nandur Ngundhuh, 2) menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pada Agrowisata Ora Nandur Ngundhuh, dan 3) menganalisis atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan mengetahui atribut yang memberikan kepuasan tertinggi bagi pengunjung Agrowisata Ora Nandur Ngundhuh.

Penelitian dilaksanakan di Agrowisata Ora Nandur Ngundhuh dengan total responden sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu apabila peneliti bertemu dengan pengunjung yang dipandang cocok dijadikan responden dengan kriteria berumur minimal 17 tahun dan sedang berada di dalam kawasan agrowisata. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menunjukkan Pengunjung Agrowisata Ora Nandur Ngundhuh merupakan pengunjung yang sudah bekerja dan memiliki penghasilan tetap. Mayoritas pengunjung berasal dari Kabupaten Banyumas dan datang bersama keluarga dengan tujuan untuk melakukan rekreasi. Tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Ora Nandur berada pada kriteria “cukup puas” terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Agrowisata Ora Nandur Ngundhuh. Atribut yang paling mempengaruhi kepuasan pengunjung berada pada Kuadran I yaitu, ketersediaan toilet, fasilitas agrowisata lengkap, koleksi tanaman bervariasi, kegiatan wisata beragam, kecepatan pegawai agrowisata melayani pengunjung, kesiapan pegawai agrowisata membantu pengunjung, kejelasan informasi dalam promosi, sikap inisiatif pegawai agrowisata, keamanan lokasi agrowisata, dan kemudahan akses jalan menuju agrowisata. Atribut yang memberikan kepuasan tertinggi adalah atribut tersedianya papan keterangan.

Kata Kunci: Agrowisata, kepuasan pengunjung

SUMMARY

Agrotourism is a part of tourism activity that utilizes agro-business as a tourist attraction with the aim of education, recreation and business relations in the field of agriculture. Ora Nandur Ngundhuh Farm Market Agrotourism is a melon and vegetable picking agrotourism which is located in Banjarsari Wetan Village, Sumbang District, Banyumas Regency. As one of the businesses engaged in services, the number of visitors is a major factor in the sustainability of an agrotourism business. This study aims to: 1) determine the characteristics of visitors to Ora Nandur Ngundhuh Agrotourism, 2) analyze the level of visitor satisfaction with service quality at Ora Nandur Ngundhuh Agrotourism, and 3) analyze the attributes that affect visitor satisfaction and determine the attributes that provide the highest satisfaction for visitors to Ora Agrotourism. Nandur Ngunduh.

The research was conducted at Ora Nandur Ngundhuh Agrotourism with a total of 100 respondents. Sampling was carried out using the Accidental Sampling Technique, namely the determination of the sample based on chance, that is, if the researcher met a visitor who was deemed suitable as a respondent with a minimum age of 17 years and was in an agro-tourism area. The analysis used is descriptive analysis, analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) and analysis of Importance Performance Analysis (IPA).

The results showed that Ora Nandur Ngundhuh Agrotourism Visitors were visitors who were already working and had a steady income. The majority visitors come from Banyumas Regency and come with their families with the aim of doing recreation. The level of visitor satisfaction of Agro-tourism Ora Nandur is on the criteria of "quite satisfied" with the performance of services provided by Agro-tourism Ora Nandur Ngundhuh. The attributes that most affect visitor satisfaction are in Quadrant I, namely, the availability of toilets, complete agro-tourism facilities, varied plant collections, various tourist activities, the speed with which agro-tourism employees serve visitors, the readiness of agro-tourism employees to help visitors, clarity of information in promotions, the attitude of agro-tourism staff initiatives, agro-tourism safety, and easy access to agro-tourism. The attribute that gives the highest satisfaction is the attribute of the availability of the information board.

Keywords: *Agrotourism, customer satisfaction*