

RINGKASAN

Agrowisata Lembah Asri Desa Serang Kabupaten Purbalingga merupakan sebuah bentuk Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Kehadirannya mampu meningkatkan ekonomi warga desa. Untuk menjaga kelangsungan agrowisata, maka kepuasan pengunjung harus diperhatikan. Kualitas merupakan faktor utama yang harus dimiliki oleh kawasan wisata untuk dapat mewujudkan kepuasan pengunjung, sehingga pengukuran tingkat kepuasan pengunjung perlu dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui preferensi pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas Agrowisata Lembah Asri, (2) mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas Agrowisata Lembah Asri. (3) mengetahui posisi Agrowisata Lembah Asri terhadap pesaing terbesar dan langkah apa yang harus dilakukan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2018 di kawasan Agrowisata Lembah Asri. Penelitian ini menggunakan desain survei melalui wawancara terhadap pengunjung, pengelola kawasan Agrowisata Lembah Asri dan pemerintah Kabupaten Purbalingga. Teknik pengambilan data melalui *sampling insidental*. Teknik penentuan *sampling insidental* berdasarkan pengunjung yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang pengunjung yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai responden dengan kriteria berumur lebih dari 15 tahun dan sedang berada dalam kawasan agrowisata. Jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 responden. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur keabsahan kuesioner, sementara untuk menganalisis karakteristik responden dan preferensi pengunjung digunakan analisis deskriptif. Kepuasan pengunjung diukur menggunakan *importance performance analysis* dan Posisi Lembah Asri terhadap pesaing diketahui dengan *Boston Consulting Group*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi pengunjung mengenai jenis pariwisata yang disukai adalah pegunungan dan berpendapat bahwa kelebihan agrowisata Lembah Asri adalah pada keindahan alam, sementara pengunjung datang dengan alasan untuk menikmati pemandangan. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja fasilitas sarana dan prasarana berada pada kategori puas pada setiap dimensi. Agrowisata Lembah Asri terletak di kuadran *star* pada matriks *Boston Consulting Group* sehingga investasi, penetrasi pasar dan mempertahankan segmentasi pasar yang ada perlu dilakukan.

Kata kunci : Agrowisata, Kepuasan Pengunjung

SUMMARY

Lembah Asri agrotourism in Serang Village of Purbalingga regency is known as the local economical rural. Its presence able to increase the economic status of the residents. To keep the continuity of the agrotourism, visitor 'satisfaction' level is important. Therefore, quality acts as the pivotal role for the research to have to guarantee the visitor's level of satisfaction. For this reason, visitor's satisfaction scaling is necessary. The objective of this research are ; (1) To find out the visitor's preference about the service and facility of the Lembah Asri agrotourism(2) To find out the visitor's satisfaction level towards the service and facility in Lembah Asri Agrotourism. (3) To find out the positioningbetween Lembah Asri agrotourismand others.

This research was conducted in July - August 2018 in the Asri Valley agrotourism area. This researchused the survey method through interviews with visitors, managers of the Asri Valley Agro-tourism area and the Purbalingga Regency government. Data collection techniques through incidental sampling. The technique of determining incidental sampling based on visitors who meet with researchers can be used as a sample, if viewed by visitors who happened to be found to be suitable as respondents with criteria over the age of 15 years and are in an agrotourism area. The number of samples used was 100 respondents. Validity and reliability tests are used to measure the validity of the questionnaire, meanwhile data analysis uses descriptive analysis to explain the characteristics of respondents and to understand the preferences of visitors. Visitor satisfaction was measured by using the Importance Performance Analysis and to find out the marketing strategy using the Boston Consulting Group.

This research result is that the visitors came to enjoying the view of the preferred tourism which is the mountain, the plus value of Lembah Asri is its beautiful scenery and they has prefer all of facilities as a purpose to visit Lembah Asri agrotourism. Visitor satisfaction toward the service and facility is on level good. Lembah Asri resort are in the star quadrant of the BCG matrix, so infestation, market penetration and held of market segmentation.

Keywords :Agrotourism, Customers satisfaction