

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG ATAS DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN PADA OBJEK AGROWISATA BONCAH FARM DI
KABUPATEN TANAH DATAR**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh

RISTYA PUTRI ADITANIA

2019/19134079

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

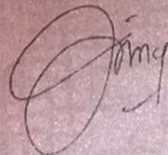
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG ATAS DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN PADA OBJEK AGROWISATA BONCAH FARM DI
KABUPATEN TANAH DATAR**

Nama : Ristya Putri Aditania
Nim : 19134079
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

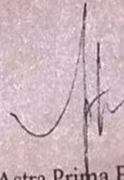
Padang, Agustus 2022

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi DIII
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.d.
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh
Pembimbing



Astra Prima Budiarti, SE, BBA Hons. MM
NIDN. 0026128903

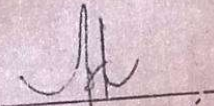
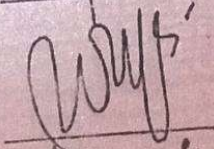
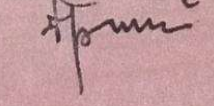
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG ATAS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
PADA OBJEK AGROWISATA BONCAH FARM
DI KABUPATEN TANAH DATAR

Nama : Ristya Putri Aditania
NIM/TM : 19134079/2019
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen
Perdagangan DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Astra Prima Budiarti, SE, BBA, Hons, MM	(Ketua)	
Whyosi Septizola, SE, MM	(Anggota)	
Abel Tasman, SE, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ristya Putri Aditania
NIM/TM : 19134079/2019
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 2 Oktober 2000
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jalan Linggarjati 3 No 9
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengunjung atas Dimensi Kualitas Pelayanan pada Objek Agrowisata Boncah Farm di Kabupaten Tanah Datar.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik, baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2022
Yang menyatakan,

Ristya Putri Aditania

ABSTRAK

Ristya Putri Aditania : Analisis Kepuasan Pengunjung atas Dimensi Kualitas Pelayanan pada Objek Agrowisata Boncah Farm di Kabupaten Tanah Datar.

Pembimbing : Astra Prima Budiarti, SE, BBA, Hons, MM

Dimensi Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung atas kualitas pelayanan pada objek Agrowisata Boncah Farm di Kabupaten Tanah Datar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu: dengan memperoleh data langsung melalui kuisisioner. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan cara penyebaran kuisisioner terhadap 80 responden. Hasil penelitian yang diperoleh, yaitu: semua dimensi kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada objek Agrowisata Boncah farm di Kabupaten Tanah Datar yang terdiri dari: Bukti fisik, empati, jaminan, kehandalan, dan daya tanggap berada dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kepuasan atas Dimensi Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: “Analisis kepuasan pengunjung pada dimensi kualitas pelayanan pada objek Agrowisata Boncah Farm di Kabupaten Tanah Datar”

Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Astra Prima Budiarti, SE, BBA, Hons, MM selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir.
2. Ibu Whyosi Septizola, SE,MM dan Bapak Abel Tasman, SE,MM selaku penguji dalam ujian tugas akhir.
3. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si.,Ph.D, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan.
5. Ibu Astri yuza sari, SE,M.M dosen Pembimbing Akademik.
6. Teruntuk Sahabat Tercinta yang telah menyemangati saya dan membantu saya dalam proses pengerjaan tugas akhir : Hijrah Lajuna, Kintan

pradipta, Hanna devinda, Puteri wulandari, naddia admi, Rifdah maimun, zamri, Muhammad Ikhsan, asyara nabila, farras, Aditya pratama putra, sabar makmur, Rizki Ramadhan, Aidil suzalin, Fabian anugrah, Melvyn, El rachman Dan kepada semua teman teman yang telah menyemangati serta membantu diproses perkuliahan juga membantu saya dalam proses pembuatan tugas akhir.

7. Manajer Agrowisata Boncah Farm Bapak Djamil Baridjambek yang telah memberikan waktu dan kesediaannya kepada penulis untuk memperoleh data dalam menyelesaikan Tugas Akhir penulis.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun material dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Dosen dan staff-staff Tata Usaha yang membantu proses pembuatan ujian tugas akhir.
10. Rekan-rekan seperjuangan dalam bangku perkuliahan semua jurusan di fakultas ekonomi UNP.
11. Rekan-rekan divisi SDM HMJ yang selalu menyemangati dalam proses pembuatan tugas akhir, yaitu Rengga, Cipa, Aca, Gina, Dila, Hilal, Farras, Dini, dan Zaim.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, karena terbatasnya kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar

penulis dapat memperbaiki pada karya ilmiah selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca Aamiin.

Padang, 22 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR LAMPIRAN	VIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Karakteristik Jasa	8
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	13
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	13
B. Data Penelitian	13
C. Rancangan Penelitian.....	13
D. Populasi dan Sampel	16
E. Instrumen Penelitian.....	17
F. Teknik Analisis	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
A. Profil Perusahaan	20
B. Hasil penelitian dan pembahasan.....	26
BAB V PENUTUP.....	35
A. Simpulan	35
B. Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Objek Agrowisata Boncah Farm Barulak	4
Tabel 2. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan	17
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Usia	27
Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
Tabel 6. Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Kunjungan	4
Gambar 2. Struktur Organisasi Agrowisata Boncah Farm	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	37
Lampiran 2. Tabulasi Data	39
Lampiran 3. Agrowisata Boncah Farm Tanah Datar	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agrowisata merupakan kegiatan yang memadukan wisata dan edukasi yang berkaitan dengan bidang pertanian. Agrowisata memberi kesempatan bagi Petani untuk mampu meningkatkan kualitas hidupnya melalui sumber daya pertanian miliknya dan memberi gambaran secara nyata kepada wisatawan tentang pertanian dan kehidupan bertani (Utama dan Junaedi, 2019). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa agrowisata merupakan suatu aktivitas yang memiliki variasi kegiatan mulai dari segi edukasi dalam bidang pertanian atau peternakan maupun suatu objek yang memiliki potensi pariwisata hingga kegiatan bisnis yang dapat memberikan kelestarian bagi kehidupan para petani maupun peternak.

Agrowisata sebagai suatu kegiatan yang memiliki potensi dalam aktivitas bisnis, pemilik usaha di bidang pertanian dan peternakan memanfaatkan kesempatan usaha pariwisata dengan fokus memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengunjungnya.

Menurut Suryadana dan Vanny (2015) pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintahan Daerah. Oleh karena itu, kenyamanan setiap orang saat mengunjungi suatu objek wisata sering dilihat dan diukur berdasarkan kesediaan fasilitas serta layanan pengunjung yang diberikan oleh penyelenggara tempat wisata. Bahasan mengenai pelayanan konsumen menjadi fokus dalam penelitian ini

karena keterkaitannya dalam kepuasan para pengunjung dengan kualitas layanan yang diberikan.

Peningkatan dalam kualitas pelayanan yang ditawarkan menjadi hal yang sangat penting bagi pemilik usaha. Hal tersebut disebabkan karena kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Bagi suatu objek agrowisata, memberikan kualitas pelayanan yang terbaik merupakan tujuan untuk memperoleh kepuasan konsumen. Layanan yang baik juga akan berdampak terhadap kemajuan dan perkembangan objek agrowisata. Hal ini selaras dengan definisi pelayanan yang dijelaskan oleh Kasmir (2017), pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Dalam pelayanan konsumen terdapat indikator-indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kategori wajib dan harus diterapkan oleh pengelola diantaranya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Tjiptono dan Chandra, 2012). Setiap indikator tersebut akan menjadi patokan dalam menentukan suatu pelayanan dapat dikategorikan baik atau tidak dan menghasilkan kepuasan pelanggan yang ditargetkan.

Menurut Indrasari (2019) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Oleh sebab itu, kepuasan pelanggan ini akan membuktikan kinerja dan performa pelayanan yang diberikan oleh pengelola agrowisata.

Agrowisata yang dipilih menjadi objek dalam penelitian ini adalah Agrowisata Boncah Farm. Agrowisata Boncah Farm adalah kegiatan bisnis dalam bidang Agrowisata yang terdapat di Kabupaten Tanah Datar. Saat ini, daya tarik objek Agrowisata tersebut telah cukup dikenal oleh wisatawan lokal maupun domestik. Agrowisata Boncah Farm ini terletak di Barulak, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat.

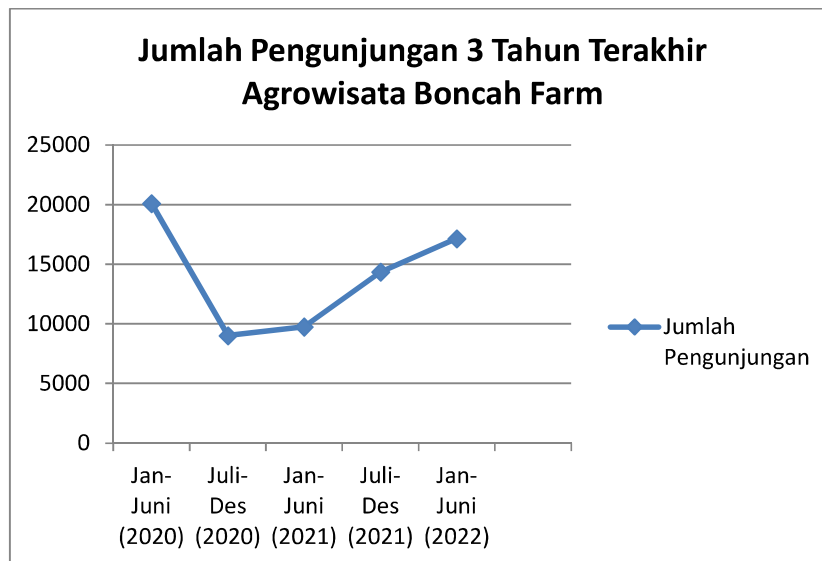
Agrowisata Boncah Farm ini mempunyai fungsi lain selain sebagai tempat untuk pusat pelatihan peternakan dan pembibitan, pelestarian sumber daya alam juga untuk meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar lokasi agrowisata. Objek Agrowisata ini mempunyai fungsi utama sebagai tempat peternakan dan pertanian yang bermanfaat bagi kesehatan. Selain itu, objek agrowisata ini yang terletak di daerah ketinggian, hal ini menjadi solusi sebagai tempat yang tepat untuk menikmati udara dingin dan belajar bagaimana caranya beternak dan bertani.

Agrowisata Boncah Farm mengakumulasikan data yang berisi informasi mengenai jumlah pengunjung selama tiga tahun terakhir. Berikut ini data penunjang Agrowisata Boncah Farm setiap enam bulan selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Objek Agrowisata Boncah Farm Barulak Tanjung Baru

Tahun	Bulan	Jumlah pengunjung
2020	Januari - Juni	20.102
	Juli - Desember	9.018
2021	Januari – Juni	9.748
	Juli – Desember	14.352
2022	Januari - Desember	17.143

Sumber: Objek Agrowisata Boncah Farm, Tahun 2022



Gambar 1. Grafik Jumlah Kunjungan

Sumber: Objek Agrowisata Boncah Farm, Tahun 2022

Dari data di atas dapat diketahui naik-turunnya jumlah pengunjung yang diakumulasikan setiap satu semester dari tiga tahun sebelumnya. Berdasarkan informasi tersebut dapat dilihat jumlah kunjungan terbanyak terjadi pada enam bulan pertama di tahun 2020 yaitu mencapai 20.102 pengunjung. Enam bulan selanjutnya terjadi penurunan yang sangat signifikan dan merupakan jumlah kunjungan terendah dibandingkan dengan jumlah kunjungan selama tiga tahun terakhir.

Akumulasi data di atas dapat dijadikan sebagai dasar atau acuan dari penelitian ini karena pada umumnya penurunan jumlah pengunjung sering disebabkan oleh menurun atau kurangnya kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu objek wisata. Hal ini selaras yang dikemukakan oleh Ababneh dalam Wartini (2018) yang menjelaskan bahwa minat kunjung kembali wisatawan dapat diperoleh dari kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan sebagai dampak dari pengaruh aksesibilitas, kualitas pelayanan dan daya tarik wisata.

Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan menyebabkan banyaknya kerugian yang dialami oleh objek agrowisata. Menurunnya jumlah pengunjung bukan hanya disebabkan karena kurangnya minat kunjungan kembali ke objek agrowisata, tetapi juga disebabkan karena adanya informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang disebarkan karena buruknya kualitas pelayanan yang dirasakannya oleh pengunjung tersebut.

Pelayanan memiliki target dan sasaran yang sederhana, yaitu dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen sebagai pengguna layanan. Meskipun pelayanan memiliki makna yang sederhana, tetapi dalam melaksanakan tidaklah mudah. Dengan demikian, untuk mencapai semua hal tersebut, maka diperlukan pelayanan yang sangat berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan jasa, masalah kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan jasa. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan jasa yang

diberikan oleh pihak pengelola, maka pelanggan akan terus melakukan kunjungan ke objek Agrowisata tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan akumulasi data yang ada, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis dimensi kepuasan pengunjung atas kualitas pelayanan pada objek agrowisata Boncah Farm di Kabupaten Tanah Datar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada Objek Agrowisata Boncah Farm Barulak Kabupaten Tanah Datar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Objek Agrowisata Boncah Farm Barulak, Tanjung Baru Kabupaten Tanah Datar

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain.

1. Manfaat Teoritis

- a. Akademik

Sebagai bahan kajian ilmu pengetahuan, khususnya bagi Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b. Penulis

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dan menambah pengetahuan tentang manajemen, terutama mengenai kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan.

c. Pembaca

Sebagai bahan yang dapat digunakan untuk meningkatkan cara berpikir, bertindak, dan bersikap sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pengelola Objek Agrowisata Boncah Farm Barulak, Tanjung Baru Kabupaten Tanah Datar dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengunjung yang mengunjungi objek Agrowisata tersebut melalui dimensi Kualitas pelayanan. Yaitu, Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik(Wujud).