

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG AGROWISATA
TAMAN BUNGA UMBUL HELAU DI BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Anita Handayani
1714131033



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG AGROWISATA TAMAN BUNGA UMBUL HELAU DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

ANITA HANDAYANI

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis kepuasan pengunjung pada Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau menggunakan uji *Customer Satisfaction Index* (CSI), mengetahui dampak dari kepuasan pengunjung bagi Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau menggunakan uji *Informance Performance Analysis* (IPA), serta mengetahui dampak positif pariwisata bagi perekonomian masyarakat di sekitar Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau melalui pendekatan dan wawancara terhadap masyarakat di sekitar Agrowisata tersebut. Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau berlokasi di Jalan Wan Abdurahman Hutan Kecamatan Hutan Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Metode analisis yang digunakan adalah study kasus dengan menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2022. Hasil yang didapat dari tujuan pertama menggunakan uji *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat nilai kepuasan pengunjung sebesar 71,89% dan dinyatakan puas. Hasil yang didapat dari tujuan pertama menggunakan uji *Informance Performance Analysis* (IPA), terdapat tiga pernyataan dari pengunjung terkait dimensi fasilitas pada edukasi kecinci. Dimensi infrastruktur tempat makan serta area parkir motor dan mobil yang terpisah. Dari ketiga pernyataan tersebut pengunjung merasa perlu adanya perbaikan dan peningkatan guna menciptakan rasa kepuasan pada pengunjung. Dari tujuan yang ketiga yaitu didapat bahwa dampak positif yang dirasakan masyarakat antara lain sebagai wisata dan hiburan murah bagi masyarakat sekitar Agrowisata serta terbukanya lapangan pekerjaan berupa peluang membuka usaha bagi masyarakat sekitar Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau.

Kata kunci : agrowisata, *customer satisfaction index* (CSI), *informance performance analysis* (IPA), kepuasan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION AT THE AGROTOURISM UMBUL HELAU FLOWER PARK IN BANDAR LAMPUNG

By

ANITA HANDAYANI

This research was conducted to analyze visitor satisfaction at Agrotourism Umbul Helau Flower Park using the Customer Satisfaction Index (CSI) test, determine the impact of visitor satisfaction on Agrotourism Umbul Helau Flower Park using the Informance Performance Analysis (IPA) test, and determine the positive impact of tourism on the community's economy. around the Agrotourism Umbul Helau Flower Park through approaches and interviews with the community around the Agrotourism. The Agrotourism Umbul Helau Flower Park is located on Jalan Wan Abdurahman Hutan, Forest District, Pesawaran Regency, Lampung Province. The analytical method usedA is a case study using accidental sampling technique. This research was conducted from June to July 2022. The results obtained from the first objective using the Customer Satisfaction Index (CSI) test obtained a visitor satisfaction value of 71.89% and were declared satisfied. The results obtained from the first objective used the Informance Performance Analysis (IPA) test, there were three statements from visitors regarding the dimensions of the facilities in rabbit education. The dimensions of the dining infrastructure and separate parking areas for motorcycles and cars. Of the three statements, visitors feel the need for improvement and improvement in order to create a sense of satisfaction for visitors. From the third objective, it was found that the positive impact felt by the community included cheap tourism and entertainment for the community around Agrotourism and the opening of employment opportunities in the form of opportunities to open businesses for the community around Agrotourism Umbul Helau Flower Park.

Keywords: agro-tourism, customer satisfaction index (CSI), information performance analysis(IPA), satisfaction.

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG AGROWISATA
TAMAN BUNGA UMBUL HELAU DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

ANITA HANDAYANI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PERTANIAN

Pada

Jurusan Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Lampung



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG
AGROWISATA TAMAN BUNGA UMBUL HELAU
DI BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Anita Handayani**

NPM : **1714131033**

Jurusan : **Agribisnis**

Fakultas : **Pertanian**

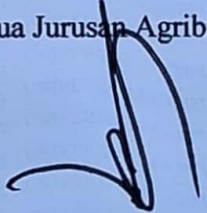


1. **Komisi Pembimbing**


Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S
NIP. 19610921 198703 1003


Lina Marlina, S.P., M.Si
NIP. 19830323 200812 2002

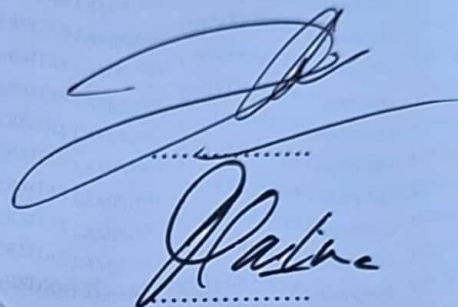
2. **Ketua Jurusan Agribisnis**


Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si.
NIP. 19691003 199403 1 004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

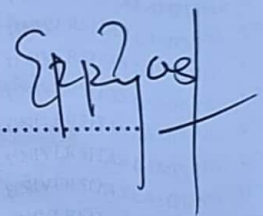
Ketua : Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S



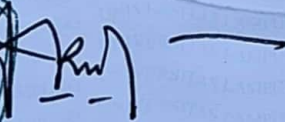
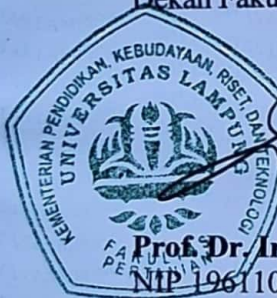
Sekretaris : Lina Marlina, S.P., M.Si



Penguji : Dr. Ir. Fembriarti. Erry. Prasmatiwi, M.P



Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si.
NIP. 19611020 198603 1 002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Handayani

NPM : 1714131033

Program Studi : S1 Agribisnis

Jurusan : Agribisnis

Fakultas : Pertanian

Alamat : Jl. Puri Besakih Blok Q No.19 Way Halim Bandar Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dari sumbernya, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 16 Juli 2023

Penulis,



Anita Handayani
NPM 1714131033

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Way Kanafn pada tanggal 26 April 1999 dari pasangan Bapak Hartono dan Ibu Miarti.

Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikannya di Taman Kanak-kanak (TK) di TK Miftahul Huda pada tahun 2006. Tingkat Sekolah Dasar (SD) di Sekolah Dasar Negeri 01 Serupa Indah Way Kanan pada tahun 2011. Tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Kota Bumi Lampung Utara pada tahun 2014.

Tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA YP Unila Bandar Lampung pada tahun 2017. Penulis diterima di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung pada Tahun 2017 melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Penulis mengikuti kegiatan Praktik Pengenalan Pertanian (*Homestay*) di Desa Gunung Rejo, Kecamatan Way Lima, Kabupaten Pesawaran selama tujuh hari pada bulan Januari pada tahun 2018. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Sukarame, Bandar Lampung selama 40 pada bulan Januari hingga Februari 2021. Penulis melaksanakan Praktikum Umum (PU) di Dinas Pertanian, Kabupaten Lampung Barat selama 30 hari kerja efektif. Selama menjadi mahasiswa di Universitas Lampung, penulis juga aktif dalam organisasi kemahasiswaan dan komunitas internal kampus yaitu menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Agribisnis (Himaseperta) Universitas Lampung di Bidang II yaitu Bidang Pengkaderan dan Pengabdian Masyarakat pada tahun 2017-2020.

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahillobbil'alamin, segala puji bagi Allah S.W.T. atas segala kenikmatan rahmat, hidayah, dan Inayah-Nya yang tiada terhingga. Shalawat teriring salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W. beserta keluarganya, para sahabat dan pengikutnya, yang bersamanya kemuliaan dan keagungan Islam, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Analisis Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau Di Bandar Lampung.**

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, arahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
2. Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si., selaku Ketua Jurusan Agribisnis yang telah memberikan arahan, saran, nasihat.
3. Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S., sebagai Dosen Pembimbing Pertama dan juga sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, motivasi, dukungan, nasihat, arahan, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam bimbingan selama proses penyelesaian skripsi serta atas saran, doa dan bimbingan yang telah diberikan.
4. Lina Marlina, S.P., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, motivasi, dukungan, nasihat, arahan, doa, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam bimbingan selama proses

penyelesaian skripsi serta atas saran yang telah diberikan.

5. Dr. Ir. F. E. Prasmatiwi, M.P., selaku Dosen Penguji/Pembahas yang telah memberikan masukan, saran, motivasi dan ilmu yang bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Agribisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Lampung.
7. Seluruh staf di Jurusan Agribisnis, Mbak Iin, Mba Luki, Mas Boim dan Mas Bukhari, atas semua bantuan yang telah diberikan.
8. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Hartono dan Alm. Ibu Miarti yang selalu memberikan dukungan mental maupun finansial, semangat, kasih sayang, perhatian, kebahagiaan, saran dan do'a yang tak pernah terputus untuk kelancaran dan kesuksesan penulis.
9. Kakak-kakakku tersayang, Mas Ses beserta istrinya Mba Eni Astuti dan Mba Ita beserta suaminya Mas Kurniawan yang selalu memberikan semangat, dukungan baik mental maupun finansial, motivasi, nasihat, doa dan perhatian kepada penulis.
10. Keponakan-keponakan tercinta, Mba Upi, Teteh Pyngkan, Aa Aka, yang selalu memberikan semangat, kebahagiaan dan keceriaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsinya.
11. Lelaki yang selalu menemani, atas kasih sayang, doa, semangat, perhatian, kebahagiaan, selalu ada menemani kemanapun, menemani perjalanan perkuliahan serta mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsinya, Antonio Farhany.
12. Bapak Hendro selaku pemilik Taman Bunga Umbul Helau atas semua arahan, bantuan, dan izin yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Keluarga Tim Ngegas, Ertania, Maulidina, Endang, Nurul dan Reni, yang selalu penulis sayangi dan cintai sepenuh hati, yang selalu memahami penulis di kala sibuk masa perkuliahan, memberikan semangat dan motivasi yang terbaik, menemani penulis hampir 24 jam per 7 hari dan yang selalu ada baik buruknya penulis.
14. Keluarga Aper AKA Teman-teman sedari SMA yang sangat saya cintai

sepenuh hati seperti malika, Ike, Ayu, Izzati, Cani, Dheva, Randy, Abung, Nabil, Dimas, Sunni dan Danen atas dukungan, motivasi, kegokilan, keanehan, kesenangan, kesedihan, kejulitan, keseruan, dan kebersamaan yang diberikan kepada penulis.

15. Teman-teman angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
16. Abang dan Mbak Agribisnis 2014-2016 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan saran yang telah diberikan.
17. Adik-adik Agribisnis angkatan 2018-2020 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semangat, kelucuan, dan kenangan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak di masa yang akan datang. Penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan semoga Allah SWT membalas budi baik berbagai pihak atas semua hal yang telah diberikan kepada penulis. *Aamiin.*

Bandar Lampung, 16 Juli 2023

Penulis,

Anita Handayani

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Agrowisata	8
2. Model Pengembangan Agrowisata	9
3. Cakupan Kawasan Agrowisata	10
4. Kepuasan Pengunjung	14
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
6. Hubungan Dimensi Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung	16
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	24
III. METODE PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian	27
B. Konsep Dasar dan Definisi Operasional	27
C. Lokasi Penelitian, Responden, dan Waktu Penelitian	29
D. Jenis data dan Metode Pengumpulan Data	30

E. Metode Analisis Data	31
1. Uji Instrumen	31
2. Teknik Analisis Data.....	34
IV. GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Umum Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau	41
V. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	52
A. Karakteristik Pengunjung	52
1. Jenis Kelamin Pengunjung.....	52
2. Umur Pengunjung	53
3. Asal Daerah Pengunjung.....	54
4. Pekerjaan dan Tingkat Pendidikan Pengunjung	54
5. Pendapatan/Uang Saku Pengunjung	55
6. Jarak Tempuh Pengunjung.....	56
B. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Melalui <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	57
1. Tingkat Daya Tarik	60
2. Fasilitas Infrastruktur	60
3. Aksesibilitas	60
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Melalui <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	62
1. Tingkat Daya Tarik	63
2. Fasilitas Infrastruktur	63
3. Aksesibilitas	63
D. Dampak Positif Perekonomian Masyarakat Sekitar Agrowisata.....	68
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. KESIMPULAN	70
B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data pengunjung.....	4
2. Definisi operasional penelitian.....	28
3. Uji validitas kepentingan pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau.....	32
4. Uji validitas kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau..	33
5. Kriteria kepuasan konsumen.....	37
6. Daftar Kelurahan di Kecamatan Kemiling.....	42
7. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau Di Bandar Lampung.....	58
8. Jenis pekerjaan seiring dengan perkembangan wisata sekitar agrowisata.....	69
9. Penelitian terdahulu.....	77
10. Identitas responden pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau di Bandar Lampung.....	83
11. Hasil uji deskriptif karakteristik pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau.....	86
12. Hasil penelitian responden terhadap objek wisata Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau di Bandar Lampung.....	88
13. Hasil uji deskriptif objek wisata Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau..	92
14. Skor kepentingan uji validitas responden.....	94
15. Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan atribut.....	97
16. Skor kepuasan uji validitas responden.....	99
17. Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kepuasan atribut.....	102
18. Skor Kepentingan responden Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau di Bandar Lampung.....	104

19. Skor Kepuasan responden Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau di Bandar Lampung.....	111
20. Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	118
21. Hasil perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau Di Bandar Lampung.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikir penelitian.....	26
2. Peta <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	38
3. Peta sekitar Kecamatan Kemiling	43
4. Kondisi/gambaran agrowisata.....	44
5. Kondisi tempat bernaung(gazebo)	44
6. Tempat beribadah (Musholla).....	45
7. Kondisi tempat sampah.....	45
8. Kondisi tempat mencuci tangan.....	46
9. Fasilitas berfoto hamparan taman bunga celosia	46
10. Fasilitas edukasi kelinci	47
11. Fasilitas bermain ATV	47
12. Fasilitas meja piknik	48
13. Fasilitas kantin	48
14. Fasilitas toilet umum.....	49
15. Fasilitas area parkir kendaraan.....	49
16. Sosial media facebook dan instagram.....	50
17. Peta lokasi Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau.....	51
18. Sebaran pengunjung berdasarkan jenis kelamin	52
19. Sebaran pengunjung berdasarkan umur	53
20. Sebaran pengunjung berdasarkan asal daerah.....	54
21. Sebaran pengunjung berdasarkan pekerjaan dan tingkat pendidikan	55
22. Sebaran pengunjung berdasarkan pekerjaan dan pendapatan/uang	56
23. Sebaran pengunjung berdasarkan jarak.....	56
24. Peta <i>Importance Performance Analysis</i> pada Agrowisata Taman.....	65

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat. Pariwisata telah menjadi aktivitas sosial ekonomi, dan industri dalam skala besar yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi. Pariwisata juga melibatkan industri sektor lainnya seperti transportasi, dan akomodasi secara ekonomis, sehingga dari sisi ekonomi tentu terjadi perubahan pada tingkat pendapatan masyarakat. Salah satu kegiatan pariwisata yang berkembang pada lingkungan sekitar negara Indonesia salah satunya dalam bidang agrowisata. Agrowisata ialah dari istilah bahasa Inggris, *Agrotourism*. Agro berarti pertanian dan tourism berarti pariwisata/ kepariwisataan. Agrowisata adalah berwisata ke daerah pertanian. Pertanian dalam arti luas mencakup pertanian rakyat, perkebunan, peternakan, dan perikanan. Agrowisata adalah salah satu alternatif potensial untuk dikembangkan di desa (Wandansari & Anggraita, 2019).

Agrowisata memberikan pengalaman untuk merasakan rekreasi didalam aspek perkebunan yang bertujuan dalam belajar dan beredukasi pengetahuan terutama pada wisata-wisata alam atau lainnya (Karimah, Agus, & Mukson, 2020).

Agrowisata atau wisata pertanian diartikan sebagai rangkaian kegiatan perjalanan wisata yang memanfaatkan lokasi atau sektor pertanian mulai dari awal produksi hingga diperoleh produk pertanian dalam berbagai sistem dan skala dengan arah tujuan memperluas pengetahuan, pemahaman, pengalaman, dan rekreasi khususnya pada bidang pertanian (Karimah, Agus, & Mukson, 2020).

Perkembangan agrowisata yang memanfaatkan usaha pertanian sebagai objek wisata membuat bisnis tanaman hias memiliki prospek yang bagus untuk

dikembangkan. Usaha agribisnis tanaman hias saat ini sedang berkembang cukup pesat. Tanaman hias tidak hanya berperan dalam pembangunan sektor pertanian, akan tetapi juga berperan bagi pembangunan sektor agrowisata di Indonesia. Sebagai salah satu bagian dari sebuah bentuk pertumbuhan ekonomi, keberhasilan pengembangan industri pariwisata memerlukan rancangan yang detail dan komprehensif baik secara implisit maupun eksplisit.

Menurut (Oktaviani & Suryana, 2006) agrowisata merupakan pariwisata yang dimana pengunjung dapat menikmati sebuah wisata sekaligus belajar dan beredukasi tentang pertanian. Dimana aktivitas ini mengkombinasikan elemen, faktor dan ciri hal utama wisatanya dalam sektor pertanian dan pariwisata yang menyediakan lokasi untuk memberikan kenangan atau pengalaman kepada konsumen/pengunjung yang berkesan guna mendorong peningkatan ekonomi sekitar lingkungan tersebut. Pengembangan pariwisata sebagaimana pengembangan ekonomi pada umumnya tidak akan optimal apabila pada salah satu sektornya hanya diarah tujukan untuk kepentingan para pengusaha atau hanya didominasi oleh kelompok masyarakat tertentu. Secara empiris dapat ditunjukkan bahwa dalam pengembangan pariwisata harus dihilangkan rencana yang kuno dan tidak banyak menguntungkan, tetapi harus disesuaikan dengan tuntutan dan paradigma baru yang lebih fleksibel dan kreatif. Rencana pengembangan pariwisata seharusnya mencoba merubah suatu potensi lingkungan menjadi obyek yang menarik untuk dikunjungi wisatawan.

Batasan mengenai agrowisata dinyatakan bahwa agrowisata adalah suatu jenis pariwisata yang khusus menjadikan hasil pertanian, peternakan, perkebunan sebagai daya tarik bagi wisatawan. Agrowisata merupakan kegiatan yang berupaya mengembangkan sumberdaya alam suatu daerah yang memiliki potensi di bidang pertanian untuk dijadikan kawasan wisata. Potensi yang terkandung tersebut harus dilihat dari segi lingkungan alam, letak geografis, jenis produk atau komoditas pertanian yang dihasilkan, serta sarana dan prasarananya (Sumarwoto, 1990).

Agrowisata ialah jenis wisata yang didukung oleh masyarakat sekitar atau masyarakat tani dari segi penawaran baik para petani kebun buahan, petani bunga, maupun petani lainnya yang siap dengan lokasi, produk-produk mereka dan para pengunjung mengharapkan suguhan atau layanan produk yang ditawarkan oleh para petani/penjalan agrowisata tersebut (Kurniati, 2015). Pengembangan agrowisata pada hakekatnya merupakan upaya terhadap pemanfaatan potensi atraksi wisata pertanian. Berdasarkan surat keputusan (SK) bersama para antara Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi dan Menteri Pertanian No. KM.47/PW.DOW/MPPT-89 dan No.204/KPTS/HK050/4/1989 agrowisata sebagai objek wisata, diartikan sebagai suatu bentuk kegiatan yang memanfaatkan usaha pertanian sebagai objek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi dan hubungan usaha di bidang pertanian. Agrowisata diberi batasan sebagai wisata yang memanfaatkan objek-objek pertanian (Muljadi, 2016). Objek wisata khususnya pada agrowisata pada umumnya berupa hamparan areal usaha dalam sektor perkebunan dan perkebunan yang di ringkas menjadi sebuah objek modern dengan menunjukkan sebuah objek berhubungan keindahan, keunikan dan atraksi dari aktivitas kegiatan masyarakat lokal. Objek-objek wisata tersebut dapat memberikan devisa negara, juga dapat meningkatkan pemasukan pemerintah pusat khususnya dan pemerintah daerah, serta membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitarnya

Pesatnya perkembangan wisata di Kota Bandar Lampung yang ditunjukkan dengan semakin banyaknya objek wisata alam dan objekwisata buatan, menimbulkan persaingan yang ketat dalam menarik para pengunjung. Wisata berbasis alam mulai menjadi tren selama masa pandemi Covid-19. Memanfaatkan strategi *Cleanliness, Health, Safety and Environment* (CHSE) wisata alam bisa jadi pilihan salah satunya Umbul Helau. Berada di lokasi yang mudah dijangkau tepatnya Jalan Wan Abdurahman, Sumberagung, Kedaung, Kemiling, Bandar Lampung. Menurut hasil suvei yang dilakukan oleh peneliti terdapat data pengunjung sebagai berikut:

Tabel 1. Data pengunjung

Sesaat/ Sesudah Covid	Per Hari	Per Minggu	Per Bulan
Sesudah	50-100 Orang	450-700 Orang	± 3.000 Orang
Sesaat	20-50 Orang	140-350 Orang	± 1.500 Orang

Sumber: *Hasil survei* (30 Agustus 2021)

Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandar Lampung, (2018) kualitas pelayanan kepariwisataan dapat dinilai dari kepuasan pengunjung, jumlah kunjungan wisatawan baik lokal maupun manca negara di Kota Bandar Lampung mencapai 36.000 orang per tahun. Berdasarkan data Tabel 1, menerangkan bahwa terjadinya penurunan jumlah pengunjung dari sebelum dan sesudahnya masa pandemi Covid-19. Pada sebelumnya jumlah pengunjung yang berwisata pada taman Umbul Helau perharinya mencapai 50-100 orang perharinya sedangkan pada setelah masa pandemi jumlah pengunjung yang berwisata hanya mencapai 20-50 orang perharinya. Hal ini menimbulkan sebuah pertanyaan apakah selain masa pandemi Covid-19, tingkat kepuasan konsumen pada agrowisata Taman Umbul Helau dapat memengaruhinya.

Tingkat kepuasan pengunjung juga dapat digunakan sebagai input untuk bahan pertimbangan dan referensi dalam membuat kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan. Penilaian pengunjung terhadap atribut-atribut kualitas layanan yang ada di agrowisata khusus tamana Umbul Helau ialah indikator untuk mengetahui layanan yang harus ditingkatkan kualitasnya. Membentuk kepuasan pengunjung yang berkelanjutan adalah strategi yang tepat untuk merebut minatkonsumen. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terlebih dulu. Tingkat kepuasan pengunjung dapat memberi informasi pada pihak Taman Bunga tentang tinggi rendahnya atau besar kecilnya kepuasan konsumen atas pelayanan wisatanya.

Menurut (Gandhy, Chang, & Rahmi, 2019) indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yaitu terciptanya kepuasan. Kepuasan konsumen ialah suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh suatu lembaga atau perusahaan sebagai tujuan dari kegiatan bisnis. Beberapa penelitian yang

telah melakukan studi pada tingkat kepuasan pengunjung agrowisata menunjukkan hasil puas pada terhadap kinerja dan pelayanan pengelola di beberapa kawasan agrowisata. Menurut (Karimah, Agus, & Mukson, 2020), hasil penelitian berdasarkan hasil nilai CSI didapatkan 77,44% yang artinya secara keseluruhan pengunjung merasa puas terhadap kinerja pelayanan Agrowitsa Omah Salak. Penelitian tersebut dilakukan pada masa pandemi tahun 2020. Perbedaan pada peneliti yang tertuju pada penelitian ini sama dengan penelitian (Karimah, Agus, & Mukson, 2020) namun pembedanya bahwa agrowisata yang dijalankan berbeda karena pada penelitian ini menggunakan wisata taman bunga sedangkan pada penelitian (Karimah, Agus, & Mukson, 2020) dengan tanaman salak.

Peranan industri pariwisata secara keseluruhan diharapkan dapat menimbulkan pengaruh positif bagi kehidupan ekonomi, sosial, budaya, politik dan hankamnas yang sangat berarti bagi kepentingan pembangunan bangsa dan negara. Namun potensi wisata yang bagus ini belum maksimal menarik pengunjung untuk datang berwisata agro. Agrowisata ialah rangkaian kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi pertanian sebagai objek wisata, baik potensi berupa pemandangan alam kawasan pertaniannya maupun kekhasan dan keanekaragaman aktivitas produksi dan teknologi pertaniannya serta budaya masyarakat pertaniannya (Ireine Gratia Palit & Rumagit, 2017)

Aktivitas agrowisata secara langsung dan tidak langsung akan meningkatkan persepsi positif petani serta masyarakat akan arti pentingnya pelestarian sumber daya lahan pertanian (Ireine Gratia Palit & Rumagit, 2017). Rendahnya pengetahuan dalam pengelolaan dan kurangnya pengetahuan dalam pengembangan agrowisata, serta kurangnya fasilitas pendukung ialah salah satu faktor yang menghambat pengembangan agrowisata. Hal ini mungkin disebabkan masih terbatasnya jangkauan dan kemampuan pengelolaannya, misalnya data mengenai potensi objek agrowisata yang belum dimiliki dan belum adanya inventarisasi objek agrowisata yang telah ada. Padahal pengembangan kawasan agrowisata dapat memperbaiki kondisi social ekonomi masyarakat sekitar. Potensi agrowisata yang ada disekitar daerah kota Bandar Lampung masih banyak

sampai saat ini belum dikembangkan seutuhnya. Selain itu juga masih terbatasnya jangkauan dan kemampuan dalam pengelolaan agrowisata serta wisata berbasis pertanian atau perkebunan karena salah satunya hak kepemilikan belum banyak disertai kurangnya memahami tingkat kepuasan konsumen/pengunjung ke objek wisata tersebut.

Atribut yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau terbagi atas beberapa dimensi. Dimensi tingkat daya tarik, fasilitas rekreasi edukasi kelinci Taman Bunga Umbul Helau dalam keadaan baik terdapat pada pernyataan nomor 8 dalam kuisioner. Dimensi fasilitas infrastruktur, tempat makan Taman Bunga Umbul Helau Lengkap terdapat pada pernyataan nomor 21 dalam kuisioner. Dimensi infrastruktur, area parkir motor dan mobil Taman Bunga Umbul Helau terpisah terdapat pada pernyataan nomor 27 dalam kuisioner.

Agrowisata pada gilirannya akan menciptakan lapangan pekerjaan baru, karena usaha ini dapat menyerap tenaga kerja dari masyarakat pedesaan, sehingga dapat menahan atau mengurangi arus urbanisasi yang semakin meningkat saat ini. Manfaat lain yang diperoleh dari pengembangan agrowisata adalah melestarikan sumberdaya alam, meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar khususnya para petani, serta memelihara budaya maupun melestarikan teknologi lokal yang umumnya telah sesuai dengan kondisi lingkungan alaminya. Di masa pandemi ini peneliti ingin mengetahui apakah ada perubahan yang signifikan mengenai pelayanan, fasilitas dan akomodasi yang tersedia di Taman Bunga Umbul Helau, yang akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengunjung. Untuk itu peneliti mengambil judul Analisis Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau Di Bandar Lampung (Oktaviani & Suryana, 2006).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah tersebut, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pada Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau?
2. Apa saja atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau
3. Bagaimana dampak positif pariwisata bagi perekonomian masyarakat di sekitar Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kepuasan pengunjung pada Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau.
2. Menganalisis atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau
3. Mengidentifikasi dampak positif bagi perekonomian masyarakat di sekitar Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola dalam menentukan berbagai pilihan alternatif strategi usaha dan faktor-faktor pendukung yang bisa dijalankan guna meningkatkan daya tarik dalam agrowisata dalam pelayanan khususnya kepuasan terhadap konsumen oleh pemilik agrowisata taman bunga.
2. Penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk lebih dapat meningkatkan dan memperluas sebagai sumber dan bahan masukan kepada para penulis lain untuk ikut menggali dan juga melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap minat kunjung daya tarik agrowisata.
3. Penelitian ini bertujuan agar lebih mengenalkan kembali Taman Bunga Umbul Helau daya tarik wisata kepada masyarakat mengenai agrowisata di Kota Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka

1. Agrowisata

Menurut (Paputungan, 2017), agrowisata atau wisata pertanian didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas perjalanan wisata yang memanfaatkan lokasi atau skala dengan tujuan memperluas, pengetahuan, pemahaman, pengalaman dan rekreasi di bidang pertanian. Sektor pertanian mulai dari awal produksi hingga diperoleh produk pertanian dalam berbagai sistem. Menurut (Ireine Gratia Palit & Rumagit, 2017) mengatakan bahwa agrowisata ialah suatu susunan atau rangkaian kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi pertanian sebagai objek wisata, baik potensi berupa pemandangan alam kawasan pertaniannya maupun kekhasan dan keanekaragaman aktivitas produksi dan teknologi pertaniannya serta budaya masyarakat pertaniannya. Hal ini menunjukkan bahwa agrowisata bukan saja menawarkan produk hasil - hasil pertanian kepada pengunjung, tetapi juga menawarkan jasa untuk membuat pengunjung merasa puas dan terhibur bahkan dapat memiliki kemampuan untuk lebih memahami lagi tentang sektor pertanian.

Agrowisata atau agrotourism juga dapat diartikan sebagai pengembangan industri wisata alam yang bertumpu pada pembudidayaan kekayaan alam. Hal ini diperkuat oleh pendapat (Astuti, 2013) bahwa agrowisata dipandang sebagai suatu konsep dan merupakan produk baru bagi pariwisata yang dapat dijadikan sebagai pariwisata alternatif dan sebagai langkah alternatif penggantian dalam menetralkan dampak dari kegiatan kepariwisataan. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa agrowisata merupakan

suatu alternatif pariwisata yang memanfaatkan sumberdaya alam di dalam aktivitasnya, agrowisata juga berperan sebagai jasa penyedia wisata edukasi yang memberi pemahaman mengenai proses usaha tani mulai dari penanaman, perawatan, panen bahkan sampai pemasaran dan pengolahan sehingga mampu meningkatkan nilai tambah dari sumber daya yang ada dan mampu meningkatkan pendapatan para petani.

2. Model Pengembangan Agrowisata

(Ireine Gratia Palit & Rumagit, 2017) menyatakan bahwa beberapa dampak positif pengembangan agrowisata antara lain meningkatkan nilai jual komoditi pertanian yang dihasilkan dan berkembangnya sumber-sumber pendapatan lainnya yang dapat dinikmati oleh masyarakat setempat seperti penyewaan homestay dan sarana rekreasi lainnya yaitu kantin, penjualan cinderamata, dan lain-lain. Ada lima unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, diantaranya:

- a. Atraksi, Atraksi wisata adalah sesuatu yang dapat dilihat atau disaksikan melalui suatu pertunjukan yang khusus diselenggarakan untuk para wisatawan.
- b. Fasilitas, Fasilitas cenderung berorientasi pada atraksi disuatu lokasi karena fasilitas harus dekat dengan pasarnya. Fasilitas cenderung mendukung bukan mendorong pertumbuhan dan cenderung berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Jumlah dan jenis fasilitas tergantung kebutuhan wisatawan, seperti fasilitas harus cocok dengan kualitas dan harga. Fasilitas tersebut bisa berupa fasilitas akomodasi (hotel, motel, losmen, penginapan), fasilitas transportasi (terminal, area parkir, bandara, pelabuhan laut dan sebagainya), dan juga fasilitas pelayanan lainnya (pusat informasi pariwisata, jaringan komunikasi, pelayanan jasa pos dan lain-lain).
- c. Infrastruktur, Atraksi dan fasilitas tidak dapat tercapai dengan mudah apabila belum terdapat infrastruktur dasar. Infrastruktur meliputi semua konstruksi di bawah dan di atas tanah dan suatu wilayah atau daerah, seperti

sistem pengairan/air, sumber listrik dan energi, sistem pembuangan kotoran/pembuangan air, jasa kesehatan, jalan raya.

- d. Transportasi, Ada beberapa usul mengenai pengangkutan dan fasilitas yang dapat menjadi semacam pedoman termasuk :
- 1) Informasi lengkap tentang fasilitas, lokasi terminal, dan pelayanan pengangkutan lokal ditempat tujuan harus tersedia untuk semua penumpang sebelum berangkat dari daerah asal.
 - 2) Informasi terbaru dan sedang berlaku, baik jadwal keberangkatan atau kedatangan harus tersedia di papan pengumuman, lisan atau telepon.
 - 3) Tenaga kerja untuk membantu para penumpang.
 - 4) Informasi lengkap tentang lokasi, tarif, jadwal, rute dan pelayanan pengangkutan lokal dan peta kota harus tersedia bagi penumpang.
- e. Hospitality (keramahtamahan), Wisatawan yang sedang berada dalam lingkungan yang belum mereka kenal maka kepastian akan jaminan keamanan sangat penting, khususnya wisatawan asing.

3. Cakupan Kawasan Agrowisata

Di beberapa negara istilah agrowisata dan ekowisata seringkali disamakan. Hal ini dikarenakan baik agrowisata maupun ekowisata merupakan kegiatan wisata yang berbasis sumber daya alam dan lingkungan sehingga agrowisata merupakan bagian dari ekowisata. Di Indonesia Agrowisata atau agrotourism diartikan sebagai pengembangan industri wisata alam yang bertumpu pada pembudidayaan kekayaan alam. Industri tersebut mengandalkan pada kemampuan budidaya perairan baik pertanian, peternakan, perikanan atau pun kehutanan. Baik agrowisata yang berbasis budidaya, maupun ekowisata yang bertumpu pada upaya-upaya konservasi, keduanya sama-sama berorientasi pada pelestarian sumber daya alam serta masyarakat dan budaya lokal. Industri wisata ini yang diharapkan mampu menunjang berkembangnya pembangunan agribisnis secara umum.

Dalam kaitan ini, kawasan didefinisikan sebagai kawasan yang mempunyai fungsi tertentu, dimana kegiatan ekonominya, sektor dan produk

unggulannya, mempunyai potensi mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah sekitarnya. Suatu daerah wisata harus menyajikan, mengembangkan serta membangun beberapa obyek wisata yang baru dan menarik agar wisatawan selalu berminat untuk mengunjungi suatu daerah wisata. Wisata dengan menerapkan agrowisata agar kawasan tersebut tetap terlindungi. Pengembangan aktivitas agrowisata secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan persepsi positif petani serta masyarakat akan arti pentingnya pelestarian sumber daya lahan pertanian (Ray, 2015)

Menurut (Muljadi, 2016) agrowisata juga menjadi salah satu motivasi para wisatawan untuk berkunjung pada suatu daerah tujuan wisata baik karena nilai sejarah, keindahan alam, maupun segala hal yang ada didalam daerah tersebut seperti cagar alam, kebun raya, tempat bersejarah, perkebunan dan sebagainya. Untuk itu di suatu daerah wisata harus menyajikan, mengembangkan serta membangun beberapa obyek wisata yang baru dan menarik, agar wisatawan selalu berminat untuk mengunjungi daerah wisata. Suatu agrowisata akan memberikan keuntungan dan manfaat yang sangat besar kepada petani dan masyarakat apabila agrowisata tersebut berkembang dengan baik. Berikut manfaat dari agrowisata :

a. Meningkatkan Nilai Estetika dan Keindahan Alam

Lingkungan alam yang indah, panorama yang tertata rapi dan dapat memberikan kenyamanan serta nuansa alami yang dapat membuat terpesona dipadukan dengan kemampuan manusia untuk mengelolanya, menimbulkan nilai estetika tersendiri bagi sebuah agrowisata.

b. Memberikan Nilai Rekreasi

Agrowisata tidak dapat dipisahkan keberadaannya sebagai sarana rekreasi. Sebagai tempat rekreasi, pengelola agrowisata dapat mengembangkan fasilitas lainnya yang dapat menunjang kebutuhan para wisatawan seperti, restoran, bila memungkinkan akomodasi, seperti buah-buahan, bunga, makanan dan lain-lain. Dengan menyediakan fasilitas penunjang, maka keberadaan agrowisata akan senantiasa berorientasi kepada pelayanan bagi pengunjung. Selanjutnya perpaduan kegiatan rekreasi dengan pemanfaatan hasil pertanian, dapat dikembangkan menjadi nilai ekonomis

agrowisata seperti menjual hasil panen kepada pengunjung dengan cara pengunjung melakukan panen sendiri. Kemudian hasil panen tersebut ditimbang dan pengunjung dapat membelinya. Selanjutnya cara memanen hasil pertanian (produk) atau jenis lainnya memiliki nilai rekreatif yang tinggi dan sekaligus memiliki nilai pendidikan bagi para pengunjung.

- c. Meningkatkan Kegiatan Ilmiah dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan
Selain sebagai obyek wisata, Agrowisata juga dapat memberikan nilai ilmiah yang dapat mendorong para petani, ilmuwan maupun dari kalangan pelajar untuk ingin tahu tentang kekayaan flora dan fauna yang berada dalam agrowisata tersebut. Untuk mendukung kegiatan ini maka pihak pengelola juga harus menyediakan fasilitas penelitian baik berupa kebun-kebun percobaan maupun laboratorium. Peningkatan kualitas pada agrowisata melalui kegiatan penelitian juga dapat membina hubungan dengan lembaga penelitian dan pendidikan. Mereka diberi kesempatan untuk melakukan penelitian di area Agrowisata yang didukung dengan penyediaan sarana penelitian. Kemudian pihak peneliti dan pendidikan akan menyumbangkan hasil penelitian untuk pengembangan agrowisata kedepannya.

- d. Mendapatkan Keuntungan Ekonomi

Tujuan pengelolaan agrowisata selain sebagai sarana rekreasi di bidang pertanian juga untuk mendapatkan keuntungan ekonomi terutama bagi daerah dan masyarakat, seperti: membuka lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan masyarakat, meningkatkan produksi dan kualitas, meningkatkan popularitas daerah.

Di samping manfaat, Agrowisata memberikan beberapa dampak bagi kehidupan masyarakat sekitar, pemerintah dan beberapa pihak lainnya. Menurut (Pitana, 2009) pariwisata sebagai suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh masyarakat membawa berbagai dampak. Dampak pariwisata terhadap masyarakat dan daerah tujuan wisata, yaitu: dampak terhadap sosial ekonomi, dampak terhadap sosial budaya dan dampak terhadap lingkungan fisik.

1) Dampak Dimensi Sosial

Masyarakat di sekitar objek wisata mempunyai peranan penting untuk memberikan layanan kepada wisatawan sehingga masyarakat tersebut perlu mengetahui berbagai jenis dan kualitas layanan yang dibutuhkan para wisatawan. Akibat dari keharusan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dapat mempengaruhi pola hidup masyarakat dan merubah kepribadian masyarakat. Ada beberapa faktor-faktor penyebab perubahan pribadi yang berpengaruh pada perubahan sosial.

- a. Keinginan dan keputusan yang sadar dari pribadi untuk melakukan perubahan.
- b. Sikap pribadi tertentu yang berubah karena kondisi yang berubah pula.
- c. Pribadi atau kelompok yang menonjol dalam masyarakat menginginkan perubahan.

2) Dampak Dimensi Ekonomi

(Pitana, 2009) mengemukakan bahwa dampak pariwisata terhadap kondisi ekonomi dikategorikan dalam 8 kategori seperti berikut:

- a. Dampak terhadap penerimaan devisa.
- b. Dampak terhadap pendapatan masyarakat.
- c. Dampak terhadap kesempatan kerja.
- d. Dampak terhadap harga-harga.
- e. Dampak terhadap distribusi manfaat atau keuntungan.
- f. Dampak terhadap kepemilikan dan kontrol (ekonomi) masyarakat.
- g. Dampak terhadap pembangunan pada umumnya.
- h. Dampak terhadap pendapatan pemerintah.

3) Dampak Dimensi Lingkungan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi primadona saat ini. Sehingga usaha untuk melestarikan alam harus di optimalkan. Banyaknya wisatawan terus meningkat dari tahun ke tahun dapat mengakibatkan rusaknya ekosistem apalagi mengingat kawasan Gunung Galunggung merupakan lahan konservasi. Keberadaan akomodasi juga telah memberikan dampak yang kurang baik terhadap lingkungan seperti meningkatnya jumlah

kendaraan telah menyebabkan terjadinya peningkatan polusi, kurangnya pengetahuan manajemen akomodasi tentang pengelolaan sampah menyebabkan sampah dari operasional akomodasi di buang begitu saja di alam tanpa melalui proses tertentu terlebih dahulu.

4. Kepuasan Pengunjung

Menurut (Maramis, 2018) kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut (Mowen & Minor, 2002) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, *Mudie* dan *Cottom* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Berdasarkan uraian dari tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Karakteristik demografi yang sangat penting untuk memahami konsumen adalah usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, agama, suku

bangsa, pendapatan, jenis keluarga, status pernikahan, lokasi geografi, dan kelas sosial. Perbedaan usia juga akan mengakibatkan perbedaan selera. Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh seorang konsumen terhadap suatu produk baik barang dan jasa setelah mereka membeli dan menggunakan barang tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan/ketidakpuasan konsumen adalah konsumsi dan pemakaian konsumen atas barang atau jasa dan pengalaman untuk mengevaluasi kinerjanya secara menyeluruh. *Hansemark* dan *Albinsson* menambahkan kepuasan konsumen ialah secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima.

5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut (Alma, 2016) ada empat metode yang dilakukan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lainlain. Metode ini dapat memberikan ide atau masukan yang berharga kepada perusahaan.

b. *Ghost Shopping* (Pembelanjaan Misteri)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *Ghost Shoppers* (pembelanjaan misterius) untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Para pembelanja misterius akan diminta untuk mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Hal tersebut dilakukan sebagai cara untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan perusahaan.

c. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Berhenti)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. *Survey Kepuasan Pelanggan*

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, internet, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

6. Membentuk Kepuasan Pengunjung Yang Berkelanjutan

Menurut (Sugiama, 2013) membentuk kepuasan pengunjung yang berkelanjutan adalah strategi yang tepat untuk merebut minat konsumen. Pengukuran kepuasan dilakukan untuk menentukan apakah kepuasan atribut memadai untuk mendukung strategi penyediaan pelayanan yang telah ditentukan. Pengukuran kepuasan dilakukan ketika pelaku usaha memerlukan informasi atau untuk proses pengambilan keputusan pengelolaan aset. Terdapat tiga kriteria atau dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan wisata alam yakni kepuasan konsumen:

a. *Tingkat Daya Tarik (Attraction Levels)*

(Wilopo & Hakim, 2017) mengatakan tingkat daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang diberikan dan ditawarkan oleh suatu objek wisata kepada pengunjung. Menyatakan bahwa daya tarik pada objek wisata meliputi 3 hal yaitu memiliki sesuatu yang dapat dilihat, dilakukan, dan dibeli. Daya tarik pada suatu objek wisata dapat meliputi sesuatu yang menarik untuk dilihat (to see), dilakukan (to do), dipelajari (to learn), dan dinikmati (to taste).

b. Fasilitas Infrastruktur (*Infrastructure Facilities*)

Menurut (Anggarawati, Suradi, & Wicaksono, 2022), atribut fasilitas wisata meliputi rumah makan, hotel atau penginapan, pusat informasi, toilet umum, tempat ibadah, tempat parkir, tempat perbelanjaan oleh-oleh, wahana permainan, dan lain-lain. Adanya fasilitas yang lengkap dan memadai akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjungi suatu objek wisata. Semakin lengkap dan memadai atribut amenities pada suatu tempat wisata, maka wisatawan akan semakin nyaman dan merasa puas. Kepuasan ini nantinya dapat berpengaruh pula pada loyalitas wisatawan, dimana kepuasan memungkinkan wisatawan akan melakukan kunjungan berulang serta melakukan rekomendasi dan promosi tempat wisata tersebut pada wisatawan lainnya.

c. Aksesibilitas (*Accessibility*).

Menurut (Ningtiyas, Alvianna, & Hidayatullah, 2021) infrastruktur yang digunakan untuk mencapai lokasi objek wisata. Atribut ini dapat berupa jalan menuju lokasi wisata, transportasi menuju lokasi baik umum maupun pribadi, juga petunjuk arah ke lokasi wisata. Aksesibilitas terdiri dari transportasi, kondisi jalan, tiket masuk, lokasi yang mudah dijangkau, akses jaringan internet, serta listrik/penerangan.

7. Hubungan Dimensi Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Menurut (Gerson, 2001) kualitas layanan dapat diukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan, ada lima dimensi pokok untuk dapat menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa melalui indikator sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menampilkan yang terbaik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan untuk pelanggannya.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya. Tangibel mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti bangunan, perlengkapan dan peralatan, teknologi, serta penampilan pegawainya. Daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang diberikan perusahaan, serta penampilan karyawan. Produk adalah unsur yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan pembelian. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas yang dimiliki oleh Taman Umbul Helau seperti mushola, toilet umum, gazebo, spot foto, dan beberapa wahana permainan yang telah di sediakan sudah sangat menarik dan bagus untuk dijadikan tempat wisata yang asik.

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan berupa kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lainnya yang sesuai dengan harapan konsumen. Keandalan merupakan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai waktu yang disepakati. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti tepat waktu, pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi. Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan pekerja di Taman Umbul Helau meliputi informasi mengenai tempat wisata yang cukup jelas serta pelayanan yang tanggap.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kebijakan perusahaan dalam memberikan informasi yang jelas serta pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Contoh persepsi negatif dalam kualitas pelayanan yaitu membiarkan konsumen untuk terus menunggu. Responsiveness adalah kemampuan perusahaan dalam kecepatan pelayanan yang responsif diiringi dengan cara

penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Ketanggapan berkaitan dengan para karyawan dalam menginformasikan kapan jasa akan diberikan, kesediaan dan kemampuan membantu pengunjung, serta memberikan jasa dengan cepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan dan kepastian dari sikap karyawan yang sopan santun, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Jaminan dapat berupa perilaku karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan, menciptakan rasa aman bagi pelanggannya, bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan untuk menangani kondisi dilapangan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, perhatian, kesopanan, keramahan, ketrampilan dan kemampuan dalam memberikan informasi, keamanan, menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan.

8. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menurut (Sukardi, 2006) metode ini digunakan untuk menjawab tujuan pertama yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan suatu indeks yang menentukan tingkatan kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari perlengkapan ataupun atribut yang di ukur. Gunanya menggunakan metode ini untuk mengetahui kepuasan pengunjung secara tepat dengan menerapkan langkah-langkah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam menguji suatu data.

9. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Kotler (2006) dalam (Nugraha, Mashuri, & Mulyo, 2019) analisis penting-kinerja (*Importance-Performance Analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai macam elemen dari kumpulan jasa yang diperlukan. Dalam metode diperlukan pengukuran dalam tingkat kepuasan untuk mengetahui seberapa besar puas pelanggan terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh suatu usaha. *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam melakukan analisisnya menggunakan pemetaan yang terbagi menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Gunanya menggunakan metode ini untuk mengetahui secara tepat atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dalam suatu usaha.

B. Penelitian Terdahulu

Pembahasan dalam penelitian ini adalah analisis kepuasan pengunjung pada Agrowisata taman bunga umbul helau di bandar lampung, ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Penelitian dibawah dijadikan sebagai referensi dalam penelitian yang dilakukan penulis dengan alasan adanya kesamaan membahas mengenai kepuasan pengunjung. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian dan fokus penelitian.

Penelitian dari (Lainatussifa, Priatna, & Suwarsinah, 2021) yang berjudul Analisis Kepuasan Dan Kepercayaan Pengunjung Agrowisata Edukasi Sentulfresh, Kabupaten Bogor mendapatkan hasil penelitian bahwa menunjukkan semua variabel bauran pemasaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedang kepuasan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pengunjung. Hasil analisis

CSI menunjukkan kepuasan pengunjung Sentulfresh berada pada tingkatan puas. Perbedaan dalam penelitian ini objek dan lokasi yang diteliti dan persamaan dalam penelitian dengan penggunaan metode yang digunakan adalah CSI.

Penelitian dari (Karimah, Agus, & Mukson, 2020) yang berjudul Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Omah Salak. Hasil dari penelitian Karimah dkk dapatkan ialah bahwa hasil analisis menunjukkan nilai CSI sebesar 77.44% artinya secara keseluruhan pengunjung merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Agrowisata Omah Salak. Hasil analisis gap menunjukkan $performance < importance$ dengan nilai $3.87 < 4.33$, rata-rata gap sebesar -0.46, artinya pelayanan Agrowisata Omah Salak belum memenuhi keinginan pengunjung. Persamaan dengan penelitian ini dengan penggunaan metode CSI.

Penelitian (Prayudi, Dolorosa, & Dewi, 2018) yang berjudul Kepuasan Pengunjung Terhadap Agrowisata Di Agribisnis *Aloe Vera Center* mendapatkan hasil penelitian bahwa Dari perhitungan *Important Performance Analysis* terlihat bahwa dari variabel tangible dan atribut yang mendapat nilai 68,90 (kategori baik) adalah kebersihan, kenyamanan dan kerapihan lokasi dengan angka. Dilanjutkan fasilitas gazebo dan mushola dalam kategori sangat baik dengan nilai 76,3 dan 79,72. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index*, adalah 78,54 % yaitu sangat baik sekali. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kepuasan pengunjung terhadap agrowisata.

Penelitian (Santoso & Nadapdap, 2019) dengan judul Hubungan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Di PT Perkebunan Tambi, Kabupaten Wonosobo menghasilkan kesimpulan bahwa bahwa fasilitas (X1) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan positif serta berkorelasi signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), kualitas pelayanan (X2) memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif serta berkorelasi signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dan harga

(X3) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan positif serta berkorelasi signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Sedangkan tempat (X4) memiliki tingkat hubungan yang sangat rendah dan positif serta tidak berkorelasi signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Persamaan dengan penelitian ini ialah tentang kepuasan pengunjung terhadap agrowisata.

Penelitian (Purnami, Suryawardani, & Suamba, 2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Bali Pulina untuk Membentuk Minat Kunjungan Ulang menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

- 1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung: Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata Bali Pulina. Hal ini berarti bahwa semakin baik bangunan fisik agrowisata Bali Pulina maka kepuasan pengunjung di obyek wisata tersebut akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya semakin buruk bangunan bukti fisik agrowisata Bali Pulina maka kepuasan pengunjung akan semakin rendah.
 - 2) Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ke agrowisata Bali Pulina. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pengunjung agrowisata Bali Pulina maka minat pengunjung untuk mengunjungi kembali agrowisata Bali Pulina akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya semakin rendah kepuasan pengunjung maka minat mengunjungi kembali akan semakin rendah.
- Persamaan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung Agrowisata.

Penelitian (Nugraha, Mashuri, & Mulyo, 2019) dengan judul Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata Nglanggeran di Kabupaten Gunung Kidul mendapatkan kesimpulan bahwa Hasil penelitian menunjukkan proses pengambilan keputusan berikut, dalam proses mengidentifikasi kebutuhan, pengunjung memilih jenis wisata alam. Pengunjung datang karena alasan program sekolah dan mencari pengalaman. Dalam proses mencari informasi, sekolah menjadi sumber utama dan harga paket wisata menjadi promosi

paling berpengaruh. Dalam mengevaluasi alternatif, pengunjung telah mengunjungi agrowisata sebelumnya dan memiliki pilihan agrowisata alternatif lainnya. Dalam keputusan pembelian, pengunjung hanya mengunjungi satu kali dalam waktu yang direncanakan dengan kelompok dari program sekolah. Pengunjung merasa bahwa jarak dan lokasi terjangkau menggunakan bus dan mereka menghabiskan biaya tambahan. Persamaan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung Agrowisata.

Penelitian (Farisa, Mulyati, & Marutha, 2018) dengan judul Pengaruh Daya Tarik, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen didapatkan hasil bahwa Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Agrowisata Petik Jeruk Sumbersono. Daya Tarik Wisata yang tertinggi menurut responden di Agrowisata Petik Jeruk Sumbersono terletak pada indikator aktivitas wisata yang dapat dilakukan dan Harga Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Agrowisata Petik Jeruk Sumbersono. Persamaan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung Agrowisata.

Penelitian (Prayudi, Dolorosa, & Dewi, 2018) dengan judul Kepuasan Pengunjung Terhadap Agrowisata Di Agribisnis Aloe Vera Center dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan aloe vera center berada pada nilai csi 78,54 % yang berarti kepuasan pengunjung aloe vera center secara keseluruhan berada pada batas minimal. Dari hasil penelitian berada pada nilai 77%. Persamaan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung Agrowisata.

Penelitian (Ireine Gratia Palit & Rumagit, 2017) dengan judul Strategi Pengembangan Kawasan Agrowisata Rurukan disimpulkan bahwa strategi pengembangan kawasan Agrowisata Rurukan adalah Strategi Pertumbuhan Cepat (*Rapid growth strategy*). Persamaan dengan penelitian ini bahwa pandangan responden terhadap pengembangan dan kepuasan.

Penelitian (Lestari, Manumono, & Ambarsari, 2016) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Agrowisata

(Studi Kasus Di Wisata Agro Tambi Pt Perkebunan Tambi Wonosobo) mendapatkan hasil Kesimpulan dari penelitian menyebutkan bahwa variabel independen yang berpengaruh nyata terhadap kepuasan konsumen adalah bukti fisik dan ketanggapan. Persamaan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung Agrowisata.

Secara keseluruhan perbedaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu ialah objek dan lokasi penelitian yang akan dilakukan, sedangkan persamaan dalam penelitian ini ialah metode penggunaan CSI dan untuk melihat arah, pandangan, dan tingkat kepuasan pengunjung agrowisata.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut (Prayudi, Dolorosa, & Dewi, 2018) perkembangan Agrowisata di Indonesia sudah sejalan dengan kapasitas Indonesia sebagai negara agraris yang mengedepankan sektor pertanian sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia. Agrowisata dibuat dengan menonjolkan daya tarik pertanian dilihat dari sudut pandang pariwisata. Wisata menjadi kebutuhan penting masyarakat modern saat ini. Dengan datangnya masyarakat mendatangi objek wisata juga terbuka peluang pasar tidak hanya bagi produk dan objek agrowisata yang bersangkutan, namun pasar dan segala kebutuhan masyarakat. Pariwisata tidak hanya menjual jasa dan produk namun juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk belajar tentang pertanian. Dengan demikian maka agrowisata dapat menjadi salah satu sumber pertumbuhan baru daerah, sektor pertanian dan ekonomi nasional.

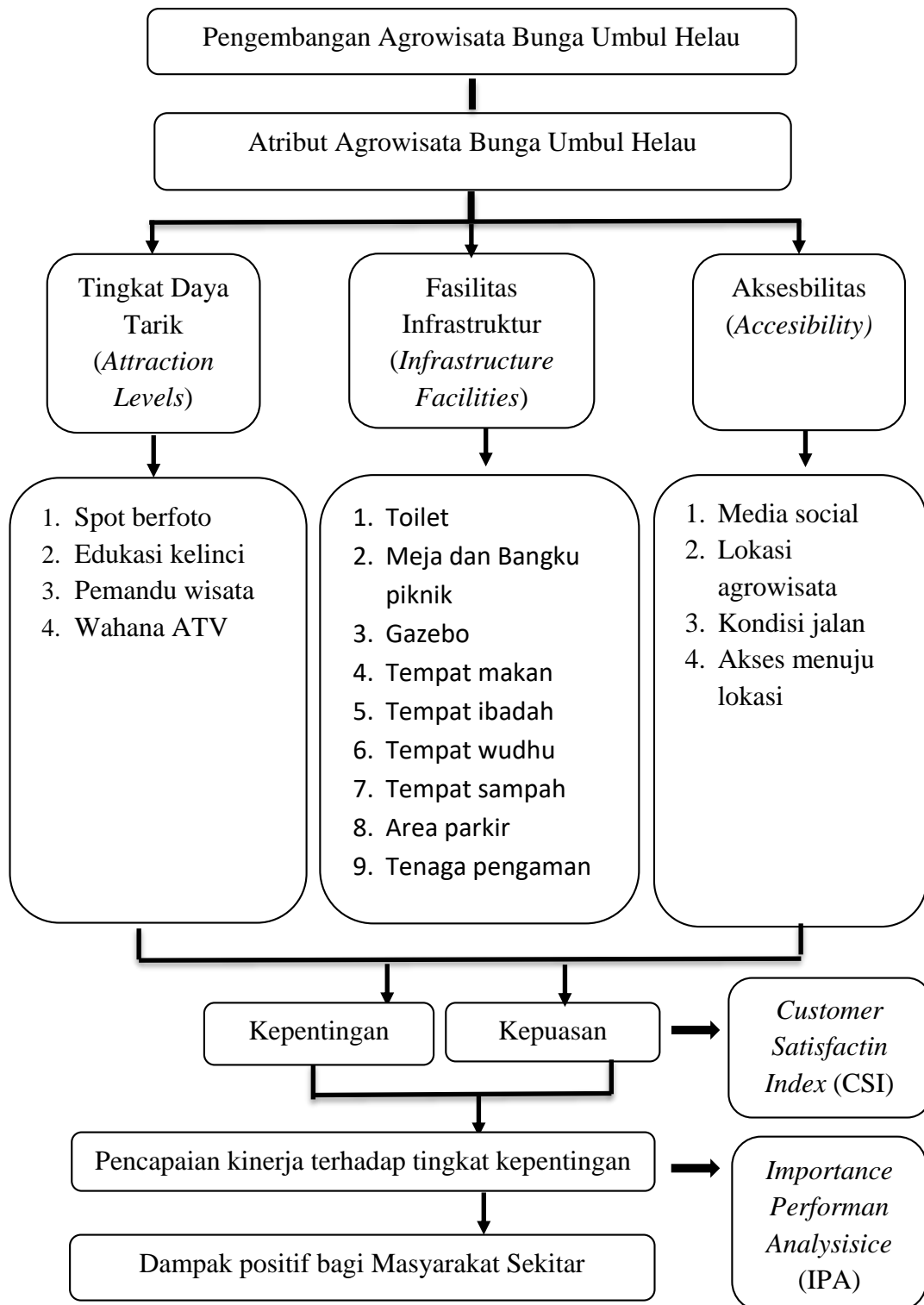
Menurut (Sugiama, 2013) membentuk kepuasan pengunjung yang berkelanjutan adalah strategi yang tepat untuk merebut minat konsumen. Pengukuran kepuasan dilakukan untuk menentukan apakah kepuasan atribut memadai untuk mendukung strategi penyediaan pelayanan yang telah ditentukan. Pengukuran kepuasan dilakukan ketika pelaku usaha memerlukan informasi atau untuk proses pengambilan keputusan pengelolaan aset. Terdapat tiga kriteria atau dimensi yang dapat digunakan untuk

menganalisis kepuasan wisata alam yakni kepuasan konsumen adalah Tingkat Daya Tarik (*Attraction Levels*), Fasilitas Infrastruktur (*Infrastructure Facilities*), Aksesibilitas (*Accesibility*).

Menurut (Sukardi, 2006) metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menjawab tujuan pertama yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan suatu indeks yang menentukan tingkatan kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari perlengkapan ataupun atribut yang di ukur

Menurut Kotler (2006) dalam (Nugraha, Mashuri, & Mulyo, 2019) analisis penting-kinerja (*Importance-Perfomance Analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai macam elemen dari kumpulan jasa yang diperlukan. Dalam metode diperlukan pengukuran dalam tingkat kepuasan untuk mengetahui seberapa besar puas pelanggan terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh suatu usaha. *Importance Perfomance Analysis (IPA)* dalam melakukan analisisnya menggunakan pemetaan yang terbagi menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu konsentrasi (*Concentrate These*), pertahankan pekerjaan baik (*Keep Up The Good Work*), prioritas rendah (*Low Priority*), kemungkinan berlebihan (*Possible Overkill*).

Oleh karena itu, sebagai dasar perencanaan pembangunan lebih lanjut perlu suatu penelitian perilaku pengunjung untuk mengetahui respon pengunjung melalui analisis kepuasan pengunjung terhadap sarana, prasarana dan pelayanan yang diberikan Taman Bunga Umbul Helau. Berikut merupakan kerangka pemikiran :



Gambar 1. Kerangka Pemikir Penelitian.

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang peneliti pilih dalam penelitian ini yaitu metode survey. Metode survey ialah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi dan psikologi dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuisioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. (Sugiyono, 2012).

B. Konsep Dasar dan Definisi Operasional

Menurut (Azwar, 2014) konsep dasar ialah pengertian dari variabel-variabel yang akan diteliti, serta langkah untuk mendapatkan informasi penting demi menganalisis yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Kepuasan pengunjung agrowisata adalah perasaan puas, merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) pada keadaan lokasi yang dikunjungi oleh konsumen. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Definisi Operasional ialah suatu definisi yang memiliki arti sendiri dan dapat diterima secara objektif bila pada suatu indikatornya tidak tampak. Definisi variabel dalam penelitian ini berfokus terhadap kepuasan pengunjung di

Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau. Indikator yang diambil pada kepuasan pengunjung agrowisata antara lain meliputi :

Tabel 2. Definisi operasional penelitian

No	Definisi Operasional	Keterangan
1	Kepuasan Konsumen	Dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum melakukan pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi. Setelah pembelian dan pemakaian, konsumen dapat memutuskan puas atau tidaknya terhadap produk yang dibeli. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini dapat diukur menggunakan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .
2	Pelayanan Bukti Fisik	Pelayanan yang meliputi pada fasilitas fisik. Pengukurannya menggunakan skala likert yaitu (5) sangat puas, (4) puas, (3) cukup puas, (2) tidak puas (1) sangat tidak puas.
3	Pelayanan Keandalan	Pelayanan yang tepat waktu, tanpa ada kesalahan, sikap simpatik, dan memuaskan pengunjung. Pengukurannya menggunakan skala likert yaitu (5) sangat puas, (4) puas, (3) cukup puas, (2) tidak puas (1) sangat tidak puas.
4	Pelayanan Ketanggapan	Pelayanan informasi, kesediaan membantu pengunjung. Pengukurannya menggunakan skala likert yaitu (5) sangat puas, (4) puas, (3) cukup puas, (2) tidak puas (1) sangat tidak puas.
5	Dampak Pariwisata	Merupakan suatu keadaan sekitar lingkungan yang memiliki pengaruh baik/buruknya. Pengukurannya skala likert yaitu (5) sangat puas, (4) puas, (3) cukup puas, (2) tidak puas (1) sangat tidak puas.

C. Lokasi Penelitian, Responden, dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan Taman Bunga Umbul Helau berlokasi di Jalan Wan Abdurrahman, Hutan Kecamatan Hutan Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Lokasi dipilih sengaja karena peneliti tertarik untuk melihat tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung dan pertimbangan bahwa belum ada penelitian yang sama di agrowisata tersebut. Taman Bunga tersebut merupakan salah satu agrowisata paling banyak dikunjungi dan lokasinya berada didekat pusat kota Bandar Lampung. Pelaksanaan penelitian akan dilakukan pada bulan Maret sampai April 2022.

Responden dalam penelitian ini ialah pengunjung yang berada pada lokasi agrowisata Taman Bunga Umbul Helau serta masyarakat sebagai pelaku usaha disekitar lingkungan Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau. Metode pengambilan sampel pada penelitian menggunakan metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang mana siapa saja secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan kriteria responden harus berumur 17 tahun keatas karena responden yang memiliki usia tersebut dianggap telah mempunyai pendapat dari sudut pandangnya serta dapat berargumentasi yang dapat ditanggulkan pada penelitian ini. Pengunjung yang datang secara rombongan hanya diambil satu responden hal ini dilakukan karena agar tidak terdapat kesamaan dalam pola berpikir.

Dampak positif yang dapat dirasakan masyarakat antara lain yaitu dampak sebagai wisata dan hiburan murah dimana masyarakat sekitar tidak mengeluarkan biaya untuk mengunjungi Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau, wadah untuk berinteraksi dan bersosialisasi dimana masyarakat sekitar akan berinteraksi dengan berbagai macam pengunjung dari mana saja, daerah setempat menjadi lebih dikenal, terbukanya lapangan pekerjaan dan adanya peluang untuk membuka usaha. Dampak positif perekonomian masyarakat sekitar sangat begitu terasa karena dengan adanya Agrowisata tersebut, masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan menjadi memiliki pekerjaan,

dimana pengelola Agrowisata tersebut juga memperkerjakan masyarakat sekitar Agrowisata. Dampak positif lainnya yaitu adanya peluang untuk membuka usaha disekitar Agrowisata ataupun didalam Agrowisata, seperti membuka kedai makanam ataupun minuman.

Pengunjung agrowisata Taman Bunga Umbul Helau dalam setahun kurang lebih 1.500 pengunjung. Berdasarkan hal jumlah tersebut akan ditentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Isaac dan Michael* (1981) yaitu sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2.N.P.Q}{d^2(N-1) + \lambda^2.P.Q} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel penelitian

λ^2 = Nilai table *chi-square* untuk satu derajat kebebasan (dk)

N = Jumlah populasi

P = Q = Proporsi populasi (0,50)

d = Derajat ke tepatan (10% atau 0,1)

$$S = \frac{(2,706)(1500)(0,5)(0,5)}{(0,1)^2(1499) + (2,706)(0,5)(0,5)}$$

$$S = \frac{1014,75}{15,66}$$

$$S = 64,77$$

Berdasarkan rumus diatas, didapatkan bahwa jumlah sampel penelitian yaitu sebanyak 64,77 responden atau 65 responden.

D. Jenis data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara, dan penyebaran kuisioner. Pengumpulan data sekunder dengan cara studi pustaka yang berkaitan dengan teori, konsep, standar perencanaan dan perancangan wisata, serta juga dilakukannya dokumentasi yang berkaitan dengan arah pengembangan dan pendukung di lokasi penelitian.

E. Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang memberikan urutan dalam kevalidan atau kesalahan yang terjadi pada instrumen penelitian (Arikunto, 2010). Suatu instrumen pengukuran dianggap valid bila instrumen dapat mengukur sesuatu yang hendak diukur (Sudijono, 2011). Rumus yang digunakan guna mengetahui validitas dari tes ialah penggunaan rumus korelasi *product moment* (Novalia & Syazali, 2014), antara lain :

$$R_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

R_{xy} : Koefisien validitas skor butir soal penelitian.
 N : Jumlah responden.
 X : Skor butir soal tertentu pada setiap responden.
 Y : Skor total untuk setiap responden.

Nilai r_{xy} akan dibandingkan dengan koefisien $R_{tabel} = r_{(a,n-2)}$. Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka instrumen dikatakan valid namun jika $R_{hitung} \leq R_{tabel}$ maka instrumen dikatakan tidak valid.

Hasil uji validitas kepentingan sebanyak 30 responden akan ditampilkan pada tabel dibawah ini, dijelaskan bahwa *pearson correlation* merupakan nilai corelasi atau r hitung, sig merupakan nilai sig, serta N merupakan jumlah responden. Dilihat dari r tabel 30 memiliki nilai sebesar 0,361. Dapat dinyatakan valid bahwasanya nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, dan pada tabel dibawah ini dinyatakan semua R kepentingan lebih besar dari r tabel.

Tabel 3. Uji validitas kepentingan pengunjung agrowisata Taman Bunga Umbul Helau

		Correlations	
		TOTAL	Keterangan
X1	Pearson Correlation	0,537	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,002	
	N	30	
X2	Pearson Correlation	0,587	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	30	
X3	Pearson Correlation	0,588	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	30	
X4	Pearson Correlation	0,646	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
X5	Pearson Correlation	0,630	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
X6	Pearson Correlation	0,810	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
X7	Pearson Correlation	0,563	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	30	
X8	Pearson Correlation	0,665	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
X9	Pearson Correlation	0,641	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
X10	Pearson Correlation	0,633	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
X11	Pearson Correlation	0,572	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	30	
X12	Pearson Correlation	0,579	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	30	
X13	Pearson Correlation	0,536	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,002	
	N	30	
X14	Pearson Correlation	0,591	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	30	
X15	Pearson Correlation	0,733	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
X16	Pearson Correlation	0,726	Valid
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	30	
TOTAL	Pearson Correlation	1	
	Sig. (2-tailed)		
	N	30	

Tabel 4. Uji validitas kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau

		Correlations	
		TOTAL	Keterangan
X1	Pearson Correlation	0,675	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X2	Pearson Correlation	0,727	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X3	Pearson Correlation	0,615	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X4	Pearson Correlation	0,615	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X5	Pearson Correlation	0,760	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X6	Pearson Correlation	0,397	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,030	
	N	30	
X7	Pearson Correlation	0,744	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X8	Pearson Correlation	0,421	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,020	
	N	30	
X9	Pearson Correlation	0,600	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X10	Pearson Correlation	0,614	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X11	Pearson Correlation	0,718	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X12	Pearson Correlation	0,838	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X13	Pearson Correlation	0,722	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X14	Pearson Correlation	0,703	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X15	Pearson Correlation	0,615	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
X16	Pearson Correlation	0,760	Valid
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	
TOTAL	Pearson Correlation	1	
	Sig. (2-tailed)		
	N	30	

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Pengujian reliabilitas menggunakan teknis *Cronbach Alpha*, dengan keputusan jika *Koefisien Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka variabel dikatakan reliabel dan sebaliknya apabila nilai *Koefisien Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka variabel tidak reliabel. Perhitungan reliabilitas formasi ini dilakukan dengan bantuan program IMB SPSS (Ghozali, 2013).

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai *Koefisien Cronbach Alpha* pada kepentingan pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau sebesar 0,926. Nilai tersebut lebih besar dari nilai keputusan *Cronbach Alpha* yaitu 0,60 maka dapat dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai *Koefisien Cronbach Alpha* pada hasil perhitungan data kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau sebesar 0,957. Nilai tersebut lebih besar dari nilai keputusan *Cronbach Alpha* yaitu 0,60 maka dapat dinyatakan reliabel.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif hasil penghitungan instrumen yang digunakan dengan menjelaskan frekuensi. Analisis data deskriptif dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengunjung pada agrowisata Taman Bunga Umbul Helau. Analisis data adalah cara atau teknik yang harus ditempuh untuk menjabarkan data sehingga nantinya mudah dalam menginterpretasikannya. Dalam penelitian ini menggunakan analisis persentase kuisoner. Langkah-langkah analisis persentase kuisoner yakni; setelah diperoleh seluruh data melalui angket yang telah disebar,

maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dan analisa data. Peneliti menjabarkan hasil pengukuran data penelitian berupa data kuantitatif yang akan dihitung dengan teknik deskriptif persentase. Analisis data dilakukan dengan cara sebagai berikut.

1. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Menurut (Sukardi, 2006) metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menjawab tujuan pertama yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan suatu indeks yang menentukan tingkatan kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari perlengkapan ataupun atribut yang di ukur, menjelaskan bahwa ada empat langkah dalam perhitungan metode CSI antara lain :

- a. Menentukan MIS (*Mean Important Score*) dan MSS (*Mean Satisfaction Score*).

Nilai yang berdasarkan pada tingkatan kepentingan serta kinerja dari responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

X_i = Nilai Kinerja Y ke-i

- b. Membuat WF (*Weight Factors*)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WFi = \frac{MIS_i}{Total\ MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan :

MIS_i = *Mean Importance Score* ke-i

c. Membuat WS (*Weight Score*)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS \dots \dots \dots (6)$$

Keterangan :

MSS = *Mean Satisfaction Score*

WFi = *Weighting Factor* ke-i

d. Menentukan CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Nilai CSI diperoleh dengan menggunakan persamaan

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n WS}{HS} \times 100\% \dots \dots \dots (7)$$

Keterangan :

WS = *Weighting Score*

Hs = Skala maksimum pada skala likert yang digunakan yaitu 5

Nilai yang diperoleh dari perhitungan CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian tingkat kepuasan ini menggunakan bobot penilaian terhadap variabel-variabel dilakukan menggunakan 5 tingkat yaitu sebagai berikut:

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

2 = Kurang Puas

1 = Tidak Puas

Hal ni digunakan untuk mengetahui kategori tingkat kepuasan pengunjung maka digunakan klasifikasi sebagai berikut:

Nilai Tertinggi = Skor tertinggi x Jumlah responden

Nilai Terendah = Skor terendah x Jumlah responden

Untuk mengetahui interval kelas , maka menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{Nt - Nr}{Jk} \dots\dots\dots(8)$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala
 Nt = Nilai Tertinggi
 Nr = Nilai Terendah
 Jk = Jumlah Kelas

Tabel 5. Kriteria kepuasan konsumen

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: (Sukardi dan Chandrawatisma, 2006)

2. Analisis Dampak Positif Perekonomian Masyarakat Sekitar Agrowisata

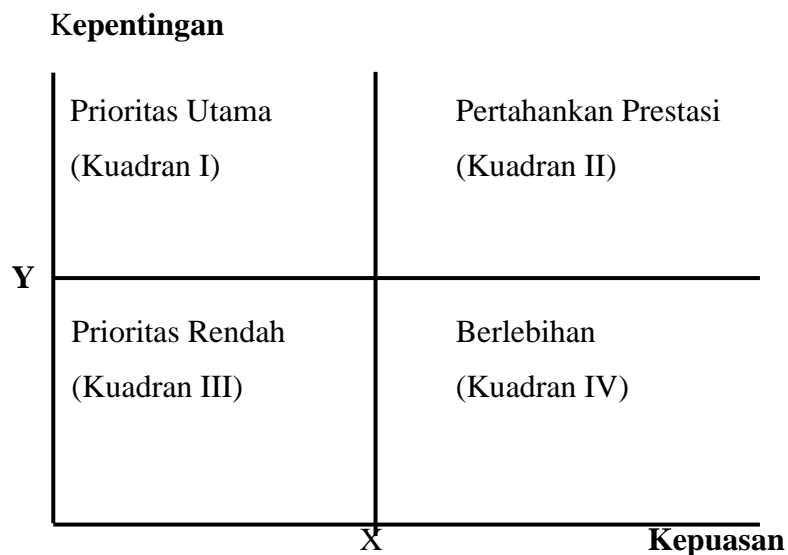
Analisis ini digunakan untuk menjawab tujuan kedua pertama yaitu untuk mengidentifikasi dampak positif bagi perekonomian masyarakat di sekitar Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan, menggambarkan suatu kondisi, situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan untuk memperkuat analisa dalam membuat kesimpulan. Metode analisis ini dilakukan dengan adanya hasil potret, hasil wawancara ataupun hasil dokumenter.

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Kotler (2006) dalam (Nugraha, Mashuri, & Mulyo, 2019) analisis penting-kinerja (*Importance-Performance Analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai macam elemen dari kumpulan

jasa yang diperlukan. Dalam metode diperlukan pengukuran dalam tingkat kepuasan untuk mengetahui seberapa besar puas pelanggan terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh suatu usaha.

Importance Performance Analysis (IPA) dalam melakukan analisisnya menggunakan pemetaan yang terbagi menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2. Peta *Importance Performance Analysis* (IPA)

- a. Kuadran 1 (*Concentrate These*) merupakan wilayah yang memuat faktor- faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

- b. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*) merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.
- c. Kuadran 3 (*Low Priority*) merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran 4 (*Possible Overkill*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya (Nugraha, Mashuri, & Mulyo, 2019).

(Supranto, 2006) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja pada bisnis sudah sesuai dengan kepentingan para membernya dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para member ini dianalisis antara kepentingan dan pelayanan nyata sesuai dengan kondisi lapangan yang diwakilkan oleh huruf X dan Y. Huruf X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan member *Importance Performance Analysis* (IPA). Huruf Y merupakan tingkat kepentingan member *Importance Performance Analysis* (IPA). Sumbu mendatar X akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak Y akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Rumus yang digunakan untuk menganalisisnya terdapat sebagai berikut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(9)$$

Keterangan ;

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

IV. GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau

Penelitian ini dilakukan di Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau yang berada di Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung. Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah daratan 169,21 km² yang terbagi ke dalam 20 kecamatan dan 126 kelurahan dengan populasi penduduk 1.446.160 jiwa dan kepadatan penduduk sekitar 8.546 jiwa/km. Secara geografis Kota Bandar Lampung terletak antara 50°20' - 50°30' LS dan 105°28' - 105°37' BT. Letak tersebut berada di Teluk Lampung dan di ujung selatan Pulau Sumatera. Topografi Kota Bandar Lampung sangat beragam, mulai dari dataran pantai sampai kawasan perbukitan hingga bergunung, dengan ketinggian permukaan antara 0 sampai 500 m daerah dengan topografi perbukitan hingga bergunung membentang dari arah Barat ke Timur dengan puncak tertinggi pada Gunung Betung sebelah Barat dan Gunung Dibalau serta perbukitan Batu Serampok disebelah Timur. Penduduk Kota Bandar Lampung memiliki tingkat mobilitas yang cukup tinggi khususnya pada daerah pusat kota. Jumlah penduduk Kota Bandar Lampung tahun 2012 sebanyak 1.446.160 jiwa.

Kecamatan Kemiling merupakan kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Tanjung Karang Barat, yang berdasarkan pada peraturan daerah Nomor 4 tahun 2001 Tanggal 3 Oktober 2001 tentang Pembangunan, Penghapusan dan Pemekaran Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bandar Lampung. Secara geografis Kecamatan Kemiling sebagian besar daerahnya datar sampai dengan berombak 60%, berombak sampai dengan berbukit 25%, berbukit sampai dengan bergunung 15%, adapun sisanya 15% merupakan wilayah dengan ketinggian 450 meter di atas permukaan

laut. Kecamatan Kemiling merupakan bagian wilayah Kota Bandar Lampung yang berpenduduk lebih kurang 56.375 jiwa. Pada tahun 2012 luas wilayah sebesar 2.765 Ha. Adapun batas wilayah Kecamatan Kemiling adalah sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Raja Basa, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Teluk Betung Utara, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Karang Barat dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gedong Tataan Pesawaran.

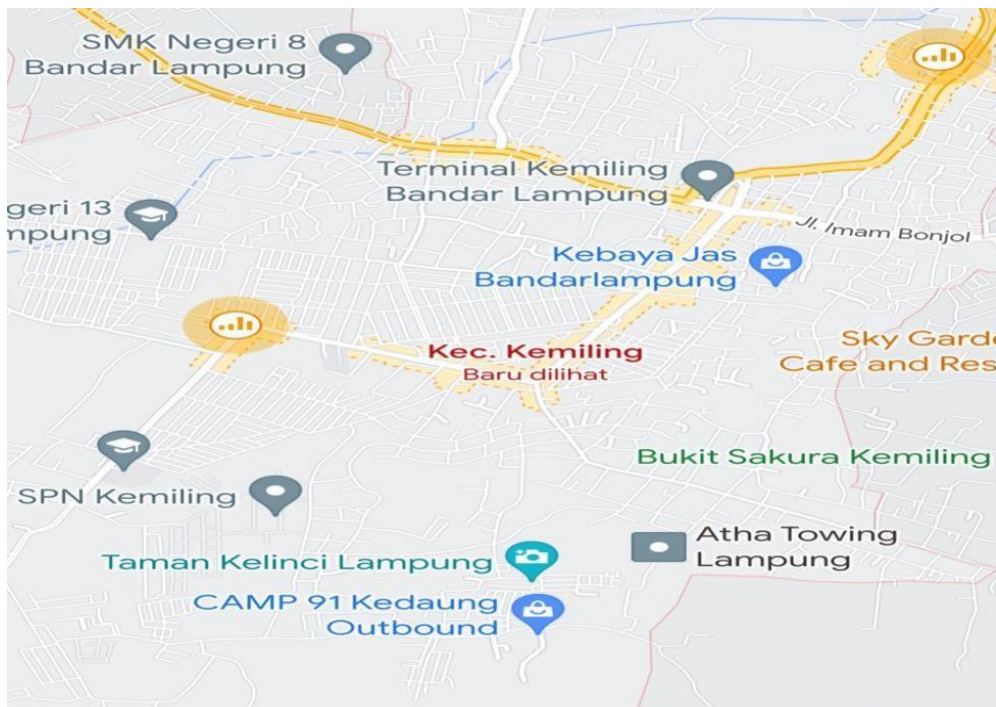
Kecamatan Kemiling secara topografi mempunyai wilayah yang bergunung terutama di bagian sebelah barat dan hampir 30% dari luas wilayahnya merupakan daerah pemukiman. Kecamatan Kemiling termasuk wilayah yang beriklim tropis dengan curah hujan rata-rata 2000 mm s/d 3000 mm/tahun, dengan suhu rata-rata 25 – 30o C. Luas daerah Kecamatan Kemiling adalah seluas kurang lebih 2.765 Hektar, yang terdiri dari 213,5 Hektar tanah sawah, 536,5 Hektar tanah kering (bukan sawah), hutan seluas 360 Hektar, areal perkebunan seluas 577 Hektar, dan selebihnya seluas 1002,7 Hektar dipergunakan untuk kepentingan umum dan kepentingan-kepentingan lainnya. Luas wilayah Kecamatan Kemiling yaitu 25,25 km² dengan jumlah penduduk laki-laki mencapai 34.461 jiwa dan perempuan 34.842 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2018). Jumlah penduduk, luas wilayah menurut kelurahan di Kecamatan Kemiling pada tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Daftar kelurahan di Kecamatan Kemiling

No	Kelurahan	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah penduduk
1	Sumber Agung	4,98	3.549
2	Kedaung	6,52	1.400
3	Pinang Jaya	1,95	4.610
4	Beringin Raya	1,98	12.770
5	Sumber Rejo	2,55	12.124
6	Kemiling Permai	1,05	13.668
7	Sumber RejoSejahtera	2,67	5.985
8	Beringin Jaya	2,41	8.600
9	Kemiling Raya	1,14	6.597
Jumlah		25,25	69.303

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung (2018)

Berdasarkan data pada Tabel 6 menunjukkan luas wilayah terbesar yaitu Kelurahan Kedaung sebesar 6,52 km dengan jumlah penduduk 1.400 jiwa dan Sumber Agung sebesar 4,98 km dengan jumlah penduduk 3.549 jiwa, sedangkan luas wilayah terkecil yaitu Kelurahan Kemiling Permai sebesar 1,05 dengan jumlah penduduk 13.668 jiwa.



Gambar 3. Peta sekitar Kecamatan Kemiling

Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau merupakan pemekaran dari Taman Kelinci Lampung, yang sebelumnya berlokasi di Jalan Moh Ali Gang Satelindo Kelurahan Kedaung Kemiling, Kota Bandar Lampung, menjadi di Jalan Wan Abdurrahman, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung. Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau didirikan oleh pak Hendro pada tahun 2019 dengan status kepemilikan pribadi yang didalamnya terdapat fasilitas utama berupa Taman Bunga, Taman Edukasi Kelinci, dan Off road ATV.

Luas area Agrowisata sebesar 2 hektar, dan jarak tempuh dari pusat Kota Bandar Lampung sekitar 5 km dengan kondisi jalan yang bisa dilalui oleh kendaraan umum maupun pribadi. Harga tiket masuk dan parkir dikenakan biaya sebesar Rp15.000/orang. Jam operasional Agrowisata dibuka setiap hari pada pukul 08.00-

18.00 WIB. Terdapat banyak spot foto untuk para pengunjung dengan latar belakang pepohonan yang rindang dan hiasan taman yang berwarna-warni sehingga menarik untuk pengunjung yang membawa anak-anak dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. Kondisi/gambaran Agrowisata

Agar pengunjung tidak kepanasan, pihak pengelola Taman Bunga Umbul Helau menyediakan gazebo atau tembar bernaung yang dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Kondisi tempat bernaung(gazebo)

Agrowisata Tamna Bunga Umbul Helau menyediakan tempat beribadah bagi pengunjung yang beragama islam untuk menunaikan ibadah sholat, dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Tempat beribadah (Musholla)

Agrowisata Tamna Bunga Umbul Helau menyediakan tempat sampah agar memudahkan para pengunjung membuang sampah dan tetap menjaga kebersihan lingkungan sekitar, dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Kondisi Tempat Sampah

Pengelola Agrowisaa juga menyediakan fasilitas tempat untuk mencuci tangan untuk tetap menjaga protokol kesehatan dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Kondisi Tempat Mencuci Tangan

Agrowisata dapat dilihat pada berikut ini menunjukkan hamparan bunga celosia pada lokasi agrowisata yang dapat digunakan sebagai salah satu spot berfoto yang dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9. Fasilitas Berfoto Hamparan Taman Bunga Celosia

Gambar 10 menampilkan suasana edukasi hewan kelinci pada Taman Bunga Umbul Helau yang dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 10. Fasilitas Edukasi Kelinci

Gambar 11 menampilkan sebuah kendaraan ATV yang dipergunakan sebagai alat transportasi wahana uji adrenalin di Taman Bunga Umbul Helau



Gambar 11. Fasilitas Bermain ATV

Tersedia berbagai meja dari nuansa yang alami yaitu kayu berfungsi sebagai tempat beristirahat atau tempat untuk berpiknik pada gambar 12 yang disuguhkan dibawah ini.



Gambar 12. Fasilitas Meja Piknik

Suasana kantin yang tersedia dalam Taman Bunga Umbul Helau yang ditampilkan pada gambar 13 dibawah ini.



Gambar 13. Fasilitas Kantin

Tersedia beberapa fasilitas berupa toilet pada Taman Bunga Umbul Helau, pada gambar 14 dibawah ini ditampilkan salah satu foto fasilitas toilet umum.



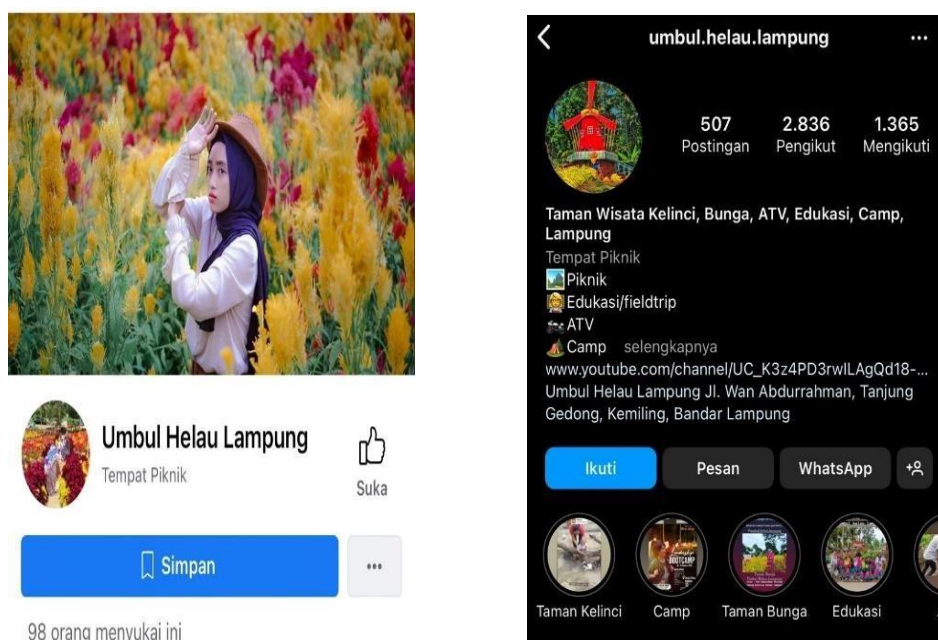
Gambar 14. Fasilitas Toilet Umum

Area parkir yang luas juga disediakan oleh pihak Taman Bunga Umbul Helau untuk pengunjung yang memarkirkan kendaraanya yang suasananya dapat dilihat pada gambar 15 berikut.



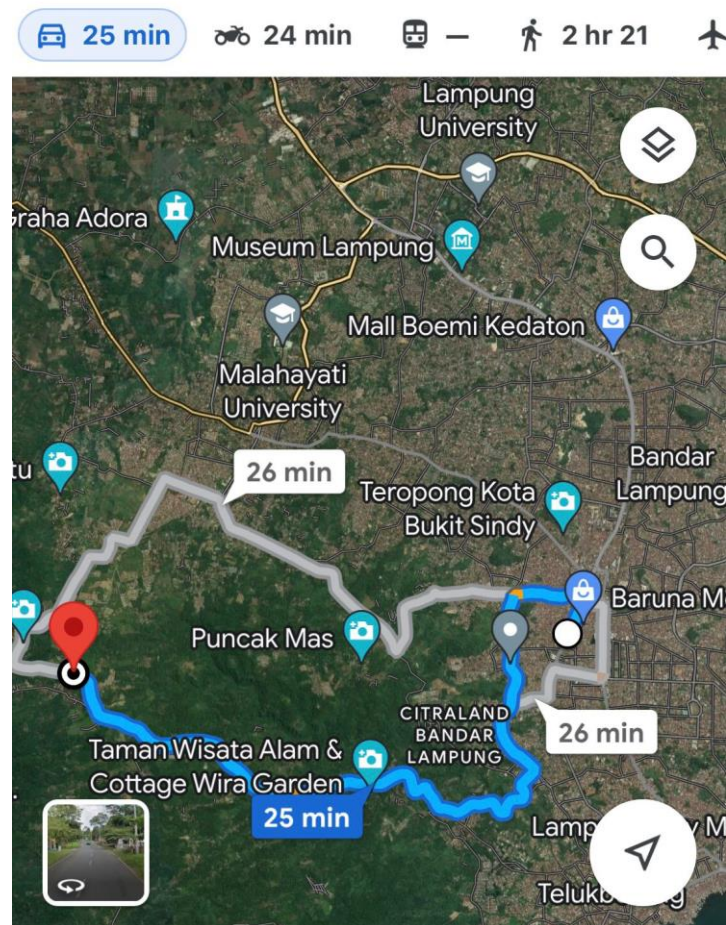
Gambar 15. Fasilitas Area Parkir Kendaraan

Taman Bunga Umbul Helau juga turut eksis memperlihatkan daya tariknya melalui social media berupa Instagram serta Facebook yang dapat dilihat pada gambar 16 dibawah ini.



Gambar 16. Sosial Media Facebook dan Instagram

Berdasarkan hasil turun lapang jumlah pengunjung yang datang rata-rata sebanyak 200 orang/minggu. Kunjungan paling banyak yaitu pada hari sabtu dan minggu (weekend), rata-rata pengunjung menghabiskan waktu di Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau sekitar 2-3 jam. Lokasi yang sangat strategis membuat pengunjung tidak kebingungan karena Agrowisata terletak dipinggir jalalan besar. Lokasi persisnya berada didepan setelah taman kupu-kupu. Aksesibilitas untuk mencapai Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau ini dapat menggunakan kendaraan roda dua ataupun roda empat dan untuk kondisi jalannya sangat bagus sehingga dapat dilalui oleh semua kendaraan. Peta lokasi Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau dapat dilihat pada gambar .



Gambar 17. Peta lokasi Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau

Berdasarkan hasil dari pengamatan melalui Aplikasi Google Maps diketahui bahwasanya dari pusat kota menuju Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau dibutuhkan waktu 25 menit menggunakan kendaraan mobil. Untuk menuju Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau menggunakan kendaraan sepeda motor dari pusat kota dibuthkan waktu 24 menit.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu dengan nilai sebesar 71,89%. Nilai ini berada pada rentang 0,66 – 0,80 yang berarti kualitas Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau sudah sangat memuskan pengunjung. Atribut yang memiliki nilai *Weighting Score* tertinggi adalah kondisi jalan menuju Taman Bunga Umbul Helau dalam keadaan baik sebesar 0,136 dan atribut dengan nilai *Weighting Score* terendah adalah tempat makan Taman Bunga Umbul Helau lengkap dengan nilai sebesar 0,088.
2. Pengunjung memunculkan tiga pernyataan yang ditujukan untuk Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau. Dimensi fasilitas rekreasi pada edukasi kecinci, dimensi infrastruktur terkait tempat makan, area parkir motor dan mobil yang terpisah namun minim rambu-rambu.
3. Agrowisata Taman Bunga Umbul Helau memberikan dampak positif pada perekonomian masyarakat sekitar dengan terbukanya lapangan pekerjaan dan adanya peluang untuk membuka usaha.

B. SARAN

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dimensi tingkat daya tarik terdapat fasilitas rekreasi edukasi kelinci Taman Bunga Umbul Helau dalam keadaan baik, namun kenyataan dilapangannya keadaan kelinci beberapa terdapat yang kotor dan kurang sehat, untuk

kebersihan kandang dan pakannya sudah baik. Dimensi fasilitas infrastruktur terdapat tempat makan Taman Bunga Umbul Helau lengkap, didalam taman sudah terdapat kantin yang diperuntukkan pengunjung taman, namun pada kenyataan dilapangan kantinmasi kurang dalam keberagaman menu sehingga perlu ditingkatkan lagi untuk memuaskan pengunjung. Area parkir motor dan mobil Taman Bunga Umbul Helau terpisah, sebenarnya memang sudah terpisah namun untuk kerapihan ketertiban serta rambu-rambunya masih kurang dipertajam, masi terdapat beberapa pengunjung salah parkir dikarena kurangnya informasi dan pemahaman dari pihak parkir Taman Bunga Umbul Helau, hal tersebut perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengunjung.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti terkait analisis kepuasan dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda, atau melakukan penelitian dengan topik yang sama, namun di lokasi penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Anggarawati, S., Suradi, dan Wicaksono, A. (2022). *Kepariwisata*. PT Global Eksekutif Teknologi. Padang.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Astuti D.E. (2013). *Perilaku konsumtif dalam membeli barang pada ibu rumah*. *ejournal psikologi*, Vol 1(2): 148-156. <https://e-journal.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/3285>. Diakses pada 21 Desember 2021.
- Azwar, S. (2014). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Farisa, I., Mulyati, A., & Marutha, A. (2018). *Pengaruh daya tarik, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen*. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*. Volume 4(2): 5-8 <https://repository.untag-sby.ac.id?845/9/JURNAL.pdf>. Diakses pada 20 Desember 2021.
- Gandhy, A., Chang, M., & Rahmi. (2019). *Service quality and customer satisfaction in thermal tourism*. Volume 15(2): 224-232 https://www.researchgate.net/publication/312155413_Service_quality_and_customer_satisfaction_in_thermal.tourism. Diakses pada 20 Desember 2021.
- Gerson, R. F. (2001). *Marketing Management*. Prentice Hall. New Jersey.
- Sugiama, G. (2013). *Manajemen Aset Pariwisata*. Edisi ke-2. Guardaya Intimarta Bandung. Bandung.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariance dengan Program SPSS*. BP FE Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ray, I.G.B (2015). *Agrowisata Sebagai Wisata Alternatif Indonesia*. Budi Utama. Yogyakarta.

- Karimah, M., Setiadi, A., & Mukson. (2020). *Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan agrowisata omah salak*. Jurnal Soca. Vol 2(1): 72-81
[https://eprints.undip.ac.id/80916/1/JURNAL_SOCA_9KEPUASAN_AGR OWISATA_OMAH_SALAK\)_PDF.pdf](https://eprints.undip.ac.id/80916/1/JURNAL_SOCA_9KEPUASAN_AGR OWISATA_OMAH_SALAK)_PDF.pdf). Diakses pada 12 Desember 2021.
- Kurniati, D. (2015). *Potensi Pengembangan Agrowisata Sebagai Kawasan Eduwisata Lokal di Agrowisata Cilangkap Jakarta Timur*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Lainatussifa, Priatna, W. B., & Suwarsinah, H. K. (2021). *Analisis kepuasan dan kepercayaan pengunjung agrowisata edukasi sentulfresh, kabupaten bogor*. Forum Agribisnis (Agribusiness Forum), Vol 11(1): 45-64.
<https://journal.ipb.ac.id/index.php/fagb/article/download/34375/21304/>. Diakses pada 12 Desember 2021.
- Lestari, B., Manumono, D., & Ambarsari, A. (2016). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan*. Jurnal Masepi. Vol 1 (1):12-22
<Http://36.82.106.238:8885/jurnal/index.php/JMI/article/view/451>. Diakses pada 12 Desember 2021.
- Maramis, F. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas*. Vol 6(3): 1658-1667.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20411>. Diakses pada 2 Februari 2023.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta
- Muljadi. (2016). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Rajawali Pers. Jakarta
- Ningtiyas, E., Alvianna, S., Hidayatullah, S., Sutanto, D. H., dan Waris, A. 2021. *Analisis pengaruh attraction, accessibility, amenity, ancillary terhadap minat berkunjung wisatawan melalui loyalitas wisatawan sebagai variabel mediasi*. Jurnal Media Wisata, Vol. 19(1): 83-96.
<http://jurnal.ampta.ac.id/index.php/MWS/article/view/69>. Diakses pada 1 Oktober 2022.
- Novalia, & Syazali, M. (2014). *Olah Data Penelitian Pendidikan*. Aura. Bandar Lampung
- Nugraha, M. F., Mashuri, & Mulyo, J. H. (2019). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata Nglangeran di Kabupaten Gunungkidul Vol 1(2): 221-231*. Retrieved from <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/175864> Diakses pada 2 Februari 2023.

- Oktaviani, R. W., & Suryana, R. N. (2006). *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisatas Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)*. Jurnal Agro Ekonomi, Vol 1(2) 41-58.
<https://adoc.pub/analisis-kepuasan-pengunjung-dan-pengembangan-fasilitas-wisa.html>. Diakses pada 12 Desember 2021.
- Palit, I. G. (2017). *Strategi pengembangan kawasan agrowisata rurukan*. Agri-Sosioekonomi, Vol 2(1) :21-34
<https://media.neliti.com/media/publications/73782-ID-strategi-pengembangan-kawasan-agrowisata.pdf>. Diakses Pada 15 Desember 2021.
- Paputungan. (2017). *Uji fitokimia dan aktivitas antioksidan buah mangrove sonneratia alba di desa Nunuk Kecamatan Pinolisian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan Sulawesi Utara*. Jurnal Media Teknologi Hasil Perikanan, Vol 5(3): 376-382.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmthp/article/view/16866>. Diakses pada 15 Desember 2021.
- Pitana, I. G. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Prakosa. (2018). *Pengaruh profitabilitas terhadap kebijakan dividen dengan likuiditas sebagai pemoderasi*. Vol 9(3) 1-17
http://lib.unnes.ac.id/366660/1/711414113_Optimized.pdf. Diakses pada 8 Februari 2023.
- Prayudi, A. B., Dolorosa, E., & Dewi, K. (2018). *Kepuasan pengunjung terhadap agrowisata di agribisnis aloe vera center*. AGRIC, Vol 31(1): 221-229.
<https://ejournal.uksw.edu/agric/article/download/1978/1213>. Diakses pada 17 Desember 2021.
- Purnami, N. N., Suryawardani, O., & Suamba, I. K. (2019). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung*. Jurnal Agribisnis dan Agrowisata, Vol 8 (1): 233-241.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jaa/article/view/46399>. Diakses pada 17 Desember 2021.
- Santoso, I., & Nadapdap, H. J. (2019). *Hubungan fasilitas, kualitas pelayanan, harga dan tempat terhadap kepuasan pengunjung agrowisata PT. Perkebunan Tambi, Kabupaten Wonosobo*. Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian, Vol 15(2): 135-143.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jsep/article/view/6648/pdf>. Diakses Pada 2 Februari 2022.
- Sudijono, A. (2011). *Pengantar Statistika Pendelikon*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukardi, C. (2006). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produksi corned pronas produksi PT CIP*. Vol 18(2):106-117 <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/40462>. Diakses pada 16 Desember 2021.
- Sumarwoto. (1990). *Reservoir Fisheries and Aquaculture Development Resettlement in Indon esia*. Institute of Ecologi Pajajaran University. Bandung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wandansari, Y. P dan Anggraita, A.W. (2019). *Desain interior kusuma agrowisata hotel dengan konsep modern biomorphic green architecture sebagai sarana agrowisata*. *Jurnal Sains dan Seni ITS Vol. 8(2): 156-161*. https://ejournal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/download/47139/5784. Diakses pada 21 Desember 2021.
- Wilopo, K. K., dan Hakim, L. 2017. *Strategi pengembangan destinasi pariwisata budaya*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 42(1): 56-65. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1657>. Diakses pada 24 Oktober 2022.