

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DAN STRATEGI
PENGEMBANGAN AGROWISATA BALE TANI KECAMATAN
BARENG KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI



Oleh:

YUNUS ABDUL FAJAR

NPM: 18024010095

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DAN STRATEGI
PENGEMBANGAN AGROWISATA BALE TANI KECAMATAN
BARENG KABUPATEN JOMBANG**


Oleh:

YUNUS ABDUL FAJAR
NPM: 18024010095


Telah diterima pada tanggal
21 September 2023

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping


Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, Msi
NIP. 19601227 199103 2001

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Mubarakah, MTP
NIP. 19621114 198803 2001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

ii

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DAN STRATEGI
PENGEMBANGAN AGROWISATA BALE TANI KECAMATAN
BARENG KABUPATEN JOMBANG**

Oleh:

YUNUS ABDUL FAJAR
NPM: 18024010095

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Kamis, 21 September 2023

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, Msi
NIP. 19601227 199103 2001

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Mubarakah MTP
NIP. 19621114 198803 2001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2001

Koordinator Program Studi
Agribisnis

Dr. Ir. Nuariah Yuliati, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang hak cipta dan Permendiknas No.17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang *plagiarisme*. Maka, saya sebagai penulis Skripsi dengan Judul: ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN AGROWISATA BALE TANI KECAMATAN BARENG KABUPATEN JOMBANG

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari *plagiarisme*.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 September 2023

Yang membuat Pernyataan,



Yunus Abdul Fajar
NPM. 18024010095

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang mana telah melimpahkan rahmat, nikmat serta hidayah-NYA, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN AGROWISATA BALE TANI KECAMATAN BARENG KABUPATEN JOMBANG”** dengan baik dan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Penelitian mengenai analisis kepuasan wisatawan diharapkan mampu menjadi tolak ukur seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas yang diberikan pihak agrowisata, sehingga kedepannya pihak agrowisata mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan agar tercipta kepuasan dan loyalitas. Berdasarkan indikator kepuasan wisatawan selanjutnya dijadikan sebagai acuan penentuan strategi pengembangan agrowisata yang bertujuan kedepannya terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan agrowisata.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selalu mendukung dalam proses penyusunan proposal ini. Kepada Dr. Ir. Mubarokah, MTP selaku dosen pembimbing utama, dan Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, Msi selaku dosen pembimbing yang tidak henti-hentinya mengarahkan serta membimbing saya dari awal hingga akhir. Tak lupa terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Dr. Ir. Wanti mindari, Mp selaku Dekan Fakultas Pertanian UPN Veteran Jawa Timur

2. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku plt Koordinator Program Studi Agribisnis S1 UPN Veteran Jawa Timur
3. Surawat dan Solikan selaku orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik lahir maupun batin kepada saya
4. Teman-teman, sahabat dan pihak-pihak lain yang begitu banyak yang selalu memberikan semangat, memberikan motivasi dan selalu mendoakan hingga saya mampu menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan benar.

Demikian proposal skripsi yang masih jauh dari kata sempurna ini saya selesaikan, penulis mengharapkan kritik dan saran serta doa semoga penulisan penelitian ini dapat bejalan lancar dan barokah serta bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 25 September 2023

Penulis

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DAN STRATEGI
PENGEMBANGAN AGROWISATA BALE TANI KECAMATAN
BARENG KABUPATEN JOMBANG**

*ANALYSIS OF TOURIST SATISFACTION AND DEVELOPMENT STRATEGY
OF BALE TANI AGROTOURISM IN BARENG, JOMBANG REGENCY*

Yunus Abdul Fajar, Mubarakah, Hamidah Hendrarini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan, mengidentifikasi faktor internal dan eksternal agrowisata, serta merumuskan strategi pengembangan Agrowisata Bale Tani Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive. Metode analisis yang digunakan adalah importance Performance Analysis (IPA) serta Customer Satisfaction Index CSI untuk menganalisis kepuasan wisatawan dan analisis SWOT untuk merumuskan strategi pengembangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata kesesuaian (Tki) 96% artinya masih terdapat atribut agrowisata yang belum sesuai dengan harapan wisatawan, sedangkan indeks kepuasan wisatawan (CSI) sebesar 78,49% artinya wisatawan puas terhadap agrowisata. Strategi pengembangan hasil analisis SWOT menunjukkan posisi Agrowisata Bale Tani pada kuadran I artinya strategi yang tepat yaitu strategi SO (*Strengths-Opportunities*) karena mempunyai faktor internal (kekuatan) dan eksternal (peluang) yang kuat.

Kata Kunci: agrowisata, IPA, CSI, Strategi Pengembangan

Abstarct

This study aims to analyze tourist satisfaction, identify internal and external factors of agritourism, and formulate a development strategy for Bale Tani Agrotourism in Bareng District, Jombang Regency. The research location was determined purposively. The analysis method used is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index CSI to analyze tourist satisfaction and SWOT analysis to formulate development strategies. The results of the analysis show that the average value of conformity (Tki) is 96%, which means that there are still attributes of agritourism that are not in accordance with the expectations of tourists, while the tourist satisfaction index (CSI) is 78.49% convey that tourists are satisfied with agritourism. The development strategy of the SWOT analysis results shows the position of Bale Tani Agrotourism in quadrant I, imply that the right strategy is the SO (Strengths-Opportunities) because it has strong internal (strengths) and external (opportunities) factors.

Keywords: agritourism, IPA, CSI, Development Strategy

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Agrowisata.....	13
2.3. Perilaku Konsumen	14
2.4. Kepuasan Wisatawan.....	17
2.5. Strategi Pengembangan Agrowisata.....	19
2.6. Analisis SWOT	21
2.7. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
2.8. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.9. Kerangka pemikiran	28
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	31

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Metode Analisis Data	35
3.4.1. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	36
3.4.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	38
3.4.3. Analisis SWOT	40
3.5. Definisi Operasional.....	45
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum	47
4.1.1. Keadaan Umum Agrowisata Bale Tani.....	47
4.1.2. Sejarah Agrowisata Bale Tani.....	49
4.1.3. Struktur Agrowisata Bale Tani.....	50
4.2. Karakteristik Responden	51
4.2.1. Karakteristik responden kepuasan wisatawan.....	51
4.2.2. Karakteristik responden strategi pengembangan agrowisata	58
4.3. Analisis Kepuasan pengunjung	60
4.3.1. Analisis IPA	60
4.3.2. Analisis CSI	68
4.4. Identifikasi Faktor Internal (IFAS) dan Eksternal (EFAS) Agrowisata Bale Tani Jombang.....	69
4.4.1. Identifikasi Faktor Internal Agrowisata	70
4.4.2. Identifikasi Faktor Eksternal Agrowisata.....	76
4.5. Strategi Pengembangan Agrowisata Bale Tani Jombang.....	80
4.5.1. Analisis SWOT	80

4.5.2. Rumusan Alternatif Strategi Pengembangan berdasarkan Analisis SWOT	85
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1. 1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Agrowisata Bale Tani Tahun 2022	4
3. 1	Variabel dan atribut penelitian.....	34
3. 2	Rentang Skala Kepuasan Konsumen	40
4. 1	Jumlah dan Presentase Wisatawan Agrowisata Bale Tani Jombang berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Alamat, dan Pendidikan Terakhir.....	52
4. 2	Jumlah dan Presentase Wisatawan Agrowisata Bale Tani Jombang Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	54
4. 3	Jumlah dan Presentase Wisatawan Agrowisata Bale Tani Jombang Berdasarkan Frekuensi Kunjungan, Waktu Kunjungan dan Tujuan .	55
4. 4	Jumlah dan Presentase Wisatawan Agrowisata Bale Tani Jombang Berdasarkan Partner Berkunjung, Sumber Informasi, dan Alasan Berkunjung.....	57
4. 5	Jumlah dan Presentase Wisatawan Agrowisata Bale Tani Jombang Berdasarkan Kesan Pertama Wisatawan.....	58
4. 6	Karakteristik Wisatawan.....	59
4. 7	Karakteristik Responden Internal Agrowisata	60
4. 8	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut Agrowisata Bale Tani Jombang	61
4. 9	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	64
4. 10	Keterangan Atribut pada Diagram Kartesius	65
4. 11	Hasil Perhitungan Weight Factor (WF) dan Weight Score (WS) Berdasarkan Rata-rata Skor Kinerja (MSS) dan Kepentingan (MIS) tiap Atribut Agrowisata Bale Tani	68
4. 12	Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan Agrowisata Bale Tani Berdasarkan Faktor Lingkungan Internal Perusahaan.....	70
4. 13	Identifikasi Peluang dan Ancaman Agrowisata Bale Tani Jombang berdasarkan Faktor Lingkungan Eksternal Agrowisata	76

4. 14	Bobot, Rating, dan Skor Matriks IFAS berdasarkan faktor kekuatan	80
4. 15	Bobot, Rating, dan Skor Matriks IFAS berdasarkan Faktor kelemahan.....	80
4. 16	Akumulasi Skor kekuatan dan Kelemahan pada Matriks IFAS	81
4. 17	Bobot, Rating, dan Skor Matriks EFAS berdasarkan Faktor Peluang	82
4. 18	Bobot, rating, dan Skor Matriks EFAS berdasarkan Faktor Ancaman.....	82
4. 19	Akumulasi Skor kekuatan dan Kelemahan pada Matriks EFAS	82
4. 20	Matriks SWOT Agrowisata Bale Tani.....	85

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2. 1	Kerangka Pemikiran.....	30
3. 1	Diagram Kartesius IPA	37
3. 2	Diagram Kartesius SWOT	42
3. 3	Matriks SWOT.....	44
4. 1	Struktur Agrowisata Bale Tani	50
4. 2	Diagram Kartesius IPA	65
4. 3	Fasilitas penginapan.....	72
4. 4	Google maps Agrowisata Bale Tani	72
4. 5	Paket edukasi agrowisata Bale Tani	73
4. 6	Sosial media (instagram) Agrowisata Bale Tani	75
4. 7	Area Agrowisata Bale Tani.....	75
4. 8	Kondisi jalan menuju Ageowisata Bale Tani.....	78
4. 9	Diagram Kartesius SWOT	84

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Kepuasan Wisatawan Agrowisata Bale Tani	98
2.	Kuesioner Strategi Pengembangan Agrowisata Bale Tani	104
3.	Karakteristik Responden Agrowisata Bale Tani.....	108
4.	Karakteristik Responden Strategi Pengembangan Agrowisata...	114
5.	Tabulasi Data Penelitian Kepuasan Wisatawan.....	115
6.	Hasil Perhitungan CSI.....	125
7.	Dokumentasi	125