

INTISARI

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor terwujudnya kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Inggit Strawberry. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat kualitas tiap dimensi layanan di Agrowisata Kebun Inggit Strawberry, (2) mengetahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan dimensi layanan di Agrowisata Kebun Inggit Strawberry, dan (3) mengetahui korelasi antara kinerja layanan dengan karakteristik pengunjung di Agrowisata Kebun Inggit Strawberry. Agrowisata Kebun Inggit Strawberry terletak di Kecamatan Sawangan, Kabupaten Magelang. Kajian ini melibatkan responden sejumlah 100 orang yang merupakan pengunjung Agrowisata. Metode analisis yang digunakan yaitu *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan analisis korelasi *rank spearman*. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan tergolong baik namun belum memenuhi harapan pengunjung yang ditandai dengan gap negatif pada seluruh atribut. Hasil analisis metode IPA menunjukkan prioritas perbaikan cenderung merupakan atribut yang termasuk pada dimensi *tangible*, yakni kenyamanan fasilitas toilet, mushola, dan lahan parkir, ketersediaan buah pada agrowisata, serta kesediaan karyawan memberikan informasi. Kepuasan pengunjung agrowisata berada pada tingkat puas dengan nilai CSI sebesar 77,63%. Melalui analisis korelasi diketahui bahwa terdapat korelasi yang lemah antara kinerja layanan dengan karakteristik pengunjung yakni asal daerah. Pengunjung yang berasal dari luar daerah memberikan penilaian kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengunjung yang berasal dari Kabupaten Magelang. Tidak ada korelasi antara karakteristik pengunjung lainnya (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jumlah kunjungan) dengan kinerja layanan.

Kata kunci : agrowisata, kualitas layanan, kepuasan pengunjung, bukti fisik

ABSTRACT

Service quality is one of the factors for achieving visitor satisfaction at Agrowisata Kebun Inggit Strawberry. This study aims to (1) determine the level of quality of each service dimension at Agrowisata Kebun Inggit Strawberry, (2) determine the level of visitor satisfaction based on service dimensions at Agrowisata Kebun Inggit Strawberry, and (3) determine the correlation between service performance and visitor characteristics at Agrowisata Kebun Inggit Strawberry. Agrowisata Kebun Inggit Strawberry is located in Sawangan District, Magelang Regency. This study interviewed 100 respondents who were visitors of this agrotourism. The analysis methods used were Service Quality (SERVQUAL), Importance-Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and rank spearman correlation analysis. The SERVQUAL analysis results show that the overall service quality is good but has not achieved the expectations of visitors as indicated by the negative gap in all attributes. The IPA method analysis results show that there are five attributes that are priorities for improvement, most of them are tangible attribute, they are toilet facilities, prayer rooms, and parking lots, the availability of fruit in agrotourism, and the willingness of employees to provide information. Visitor satisfaction with agrotourism is categorized in a satisfied level with a CSI value of 77.63%. The result of correlation analysis is a weak correlation between service performance and visitor characteristic of the resident location. Visitors from out of Magelang Regency give a higher performance rating than visitors from Magelang Regency. There is no correlation between other visitor characteristics (age, gender, education level, occupation, and number of visits) and service performance.

Keyword : *agrotourism, service quality, customer satisfaction, tangible attribute*