

## INTISARI

Agrowisata Setiya Aji *Flower Farm* merupakan salah satu tempat wisata yang menawarkan obyek utama bunga dengan tampilan wisata dalam bentuk *green house*. Kualitas layanan jasa merupakan seberapa baik tingkat layanan yang diberikan oleh penyedia jasa mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan. Penyedia jasa dalam hal ini adalah agrowisata dan pengguna layanan adalah pengunjung. Pedoman yang digunakan untuk menilai baik atau buruknya kualitas layanan jasa pada agrowisata adalah dimensi kualitas jasa. Dimensi tersebut antara lain berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, dan perhatian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2018. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, kesenjangan antara kinerja dan harapan pengunjung, mengetahui kepentingan atribut, dan rekomendasi perbaikan pelayanan jasa. Responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah pengunjung, pengambilan sampel melalui teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 pengunjung. Teknik pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Kepentingan kualitas pelayanan jasa pada agrowisata dilakukan menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil pada penelitian ini yaitu pada kesenjangan ditunjukkan dengan harapan yang melebihi kinerja, Hasil analisis IPA menunjukkan atribut memiliki kinerja yang sudah baik sehingga harus dipertahankan. Pada IPA dan Kano, Agrowisata Setiya Aji *Flower Farm* sebaiknya memperbaiki atribut yang memiliki kinerja rendah agar tidak menurunkan kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Agrotourism, IPA, IPA-KANO, Kesenjangan, Layanan Jasa, Lima dimensi Kualitas Jasa

## **ABSTRACT**

Setiya Aji Flower Farm Agrotourism, offering *chrysanthemum* as its main object, is located in Jetis Village, Bandungan Subdistrict, Semarang. The Agro-tourism partnered with 22 farmers. The objective of this study are to determine satisfaction based on the gap between performance and visitor expectations, to determine importance of attributes, and to give recommendation in improving attribute's performance. The analysis used in this study are servqual, IPA, IPA-KANO by using 5 dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. They contain 32 attributes. The measurements uses the likert scale, 1-5. This study used a sample of 100 respondents and was conducted in October-November 2018. Data collection is done through interviews and observatios. The results of gap analysis have not yet contained visitor satisfaction as indicated by expectations that exceed performance. IPA to determine importance attributes, it results attributes have good performance and should defense it. IPA and Kano analyses, It results in the management's prioritizing concentrate here and one dimensional categories, Those attributes need to be the main priority of refinement because they are considered to be very important by the visitors, otherwise, it will decrease their satisfaction

Keywords: Agrotourism, IPA, IPA-KANO, Gap Analysis, Servqual, Dimension of service quality