



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) kinerja dimensi-dimensi kualitas pelayanan Agrowisata Lembah Asri Serang (2) kepuasan pengunjung secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan Agrowisata Lembah Asri Serang (3) hubungan keeratan antara karakteristik pengunjung dengan tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Lembah Asri Serang. Data yang digunakan yaitu data primer dengan jumlah responden 50 orang. Jawaban responden diukur dengan skala Likert. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas untuk mengukur ketepatan suatu pernyataan menjelaskan konsep; uji reliabilitas untuk menguji keakuratan variabel; SERVQUAL untuk mengukur gap antara harapan dengan kinerja; Importance Performance Analysis untuk menentukan posisi atribut dalam matrik; Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur kepuasan pengunjung, dan uji korelasi untuk mengetahui hubungan keeratan antara karakteristik pengunjung dengan tingkat kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) kinerja dimensi-dimensi kualitas layanan agrowisata Lembah Asri Serang sudah baik dan kinerja yang diberikan sudah melebihi harapan pengunjung (2) nilai CSI sebesar 65,82 %, secara umum pengunjung agrowisata Lembah Asri Serang cukup puas dengan kualitas pelayanan agrowisata Lembah Asri Serang (3) hubungan keeratan antara kepuasan dengan umur dan jenis kelamin adalah saling independen (tidak ada hubungan), sedangkan hubungan keeratan antara kepuasan dengan pendidikan adalah terdapat hubungan negatif berkebalikan arah namun tidak erat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, agrowisata, kepuasan



ABSTRACT

This study was aimed to determine: (1) the performance dimensions of Lembah Asri Serang Agro Tourism service, (2) the overall visitor satisfaction with the quality of Lembah Asri Serang Agro Tourism service, (3) the correlation between visitor characteristics and the satisfaction level of Lembah Asri Serang Agro Tourism visitors. Primary data of 50 respondents were used in this study. Respondents' answers were measured on a Likert scale. The analytical tool used in this study is the validity test to measure the accuracy of a statement explaining the concept; the reliability test to measure the accuracy of variables; SERVQUAL to measure the gap between expectations and performance; Importance Performance Analysis to determine the position of attributes in the matrix; Customer Satisfaction Index (CSI) to measure visitor satisfaction, and correlation tests to determine the close relationship between visitor characteristics and visitor satisfaction levels. The results showed that (1) the performance dimensions of Lembah Asri Serang Agro Tourism services were already good and the performance provided had exceeded visitor expectations, (2) CSI from visitors of Lembah Asri Serang Agro Tourism valued 65.82% which mean they were quite satisfied with the quality of the services, (3) the correlation between satisfaction with age and gender is mutually independent (there is no relationship), while the correlation between satisfaction and education is negative with the opposite direction but not closely correlated.

Keywords: service quality, agrotourism, satisfaction