

ABSTRAK

RISKA YUNDA PRATIWI, 2024. Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Agrowisata Kebun Teh Tambi Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo. Di bawah Bimbingan **DINI ROCHDIANI** dan **AGUS YUNIAWAN ISYANTO**.

Kepuasan pengunjung pada agrowisata dinilai melalui fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang diberikan, perbedaan karakteristik pengunjung menjadi permasalahan terhadap harapan pelayanan kepuasan yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung dan cara pemenuhan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pengelola terhadap pengunjung agrowisata Kebun Teh Tambi di Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo. Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan teknik penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan perhitungan *lemeshow*. Data primer dan data sekunder yang terkumpul dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pengunjung pada Agrowisata memiliki rata-rata umur 23 tahun, 64,58% perempuan, 89,58% berasal dari Jawa Tengah dan 59,38% bekerja sebagai wiraswasta/wirusaha. Tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*, tingkat kesesuaian pelayanan dan fasilitas agrowisata diperoleh nilai 100,48%, berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh nilai sebesar 76,36 menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung pada Agrowisata dikatakan puas. Cara pemenuhan fasilitas dan pelayanan terhadap pengunjung dilakukan sesuai peraturan dan prosedur kerja yang diterapkan oleh Agrowisata sesuai dengan tugasnya secara profesional. Pengelola dapat memperbaiki serta meningkatkan kinerja pada pelayanan dan fasilitas yang berada pada kuadran I diagram kartesius hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari nilai yang diperoleh berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Kata Kunci : Agrowisata, Fasilitas, Pelayanan, Pengunjung, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

RISKA YUNDA PRATIWI, 2024. *Level of Visitor Satisfaction at Tambi Tea Garden Agrotourism, Kejajar District, Wonosobo Regency. Under the guidance of DINI ROCHDIANI and AGUS YUNIAWAN ISYANTO.*

Visitor satisfaction in agrotourism is assessed through the facilities provided and services provided, differences in visitor characteristics a problem for different satisfaction service expectations. This research aims to determine the characteristics of visitors, level of visitor satisfaction and how to fulfill the facilities and services provided by the management to visitors of Tambi Tea Garden agrotourism in Kejajar District, Wonosobo Regency. This type of qualitative descriptive research uses a case study approach and a sampling technique using accidental sampling with lemeshow calculations. Primary data and secondary data collected were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that visitors to Agrotourism have an average age of 23 years, 64.58% are women, 89.58% come from Central Java and 59.38% work as self-employed/entrepreneurs. The level of visitor satisfaction based on Importance Performance Analysis (IPA), the level of suitability of agrotourism services and facilities obtained a value of 100.48%, based on the Customer Satisfaction Index (CSI), a value of 76.36 was obtained, indicating that the overall level of visitor satisfaction at Agrotourism be satisfied. The fulfilment of facilities and services for visitors is carried out in accordance with the regulations and work procedures implemented by Agrotourism in accordance with its duties in a professional manner. Managers can improve and enhance the performance of services and facilities in quadrant I of the Cartesian diagram resulting from Importance Performance Analysis (IPA) to achieve a higher level of satisfaction than the value obtained based on the Customer Satisfaction Index (CSI) calculation.

Keywords: *Agrotourism, Facilities. Satisfaction Level, Services, Visitors.*