

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AGROWISATA BELIMBING KARANGSARI

Diterima: 26 Juni 2021
Revisi: 16 Juli 2021
Terbit: 25 September 2021

¹Nur Mahandi Azis ²Lintar Brillian P ³Luhur Aditya Prayudi
^{1,2,3}Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
^{1,2,3}Universitas Islam Balitar
^{1,2,3}Jl. Majapahit No. 2-4 Sananwetan, Kecamatan Sananwetan
Kota Blitar, Jawa Timur 66137

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan yang diberikan, menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata belimbing karangsari. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non-probability. Jumlah responden sebanyak 50 orang. Data primer dari penyebaran kuesioner kepada pengunjung dan data sekunder diperoleh dari data agro dan monograf desa. Data ditampilkan dalam bentuk tabel frekuensi, menggunakan skala Likert, uji validitas, uji reliabilitas, transformasi data ordinal hingga interval. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pengunjung, mayoritas wisatawan menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh agrowisata belimbing karangsari. Peringkat wisatawan pada tingkat kepuasan ini juga merupakan hasil perbandingan antara kualitas layanan yang mereka dapatkan dan biaya yang harus mereka keluarkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Metode Skala Likert

ABSTRACT

This study aims to determine the services provided, determine the level of customer satisfaction and determine the effect of service quality on the satisfaction of visitors to the karangsari star fruit agrotourism. The sampling technique in this study is non-probability. The number of respondents was 50 people. Primary data from the distribution of questionnaires to visitors and secondary data were obtained from agro data and village monographs. The data is displayed in the form of frequency tables, using Likert scales, validity tests, reliability tests, ordinal data transformations up to intervals. Based on the research conducted, the quality of service has an impact on visitor satisfaction, the majority of tourists state that they are quite satisfied with the quality of service provided by karangsari star fruit agrotourism. The ranking of tourists on this level of satisfaction is also the result of a comparison between the quality of the service they get and the costs they have to spend.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Likert Scale Method

PENDAHULUAN

Dari sektor pariwisata ini akan ditargetkan akan menghasilkan devisa 260 triliun. Dengan demikian telah terbukti bahwa sektor pariwisata dapat menjadi tumpuan dalam pembangunan nasional dan berdampak pada perkembangan sektor-sektor lainnya. Perkembangan pariwisata merupakan salah satu cara untuk memajukan ekonomi di daerah-daerah yang kurang berkembang. Jawa Timur dikenal sebagai salah satu Provinsi dengan jumlah tempat wisata terbanyak di Indonesia. Kabid Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, Susari Ningsih mengatakan peningkatan kunjungan wisatawan ke Jawa Timur di triwulan kedua tahun 2018 meningkat 27 Persen dibandingkan tahun 2017. Sedangkan wisatawan yang melewati imigrasi ada peningkatan dibandingkan tahun lalu di periode yang sama triwulan kedua ada peningkatan 27 persen, kata Susari (2018). Susari menjelaskan peningkatan wisatawan mancanegara atau Wisman dari tahun 2017 ke 2018 meningkat dari 32.270.167 menjadi 35.497.184 Wisatawan mancanegara. Sedangkan Wisatawan Nusantara (Wisnu) meningkat dari 345.444 menjadi 359.262. Dari angka tersebut, Susari optimis bahwa di akhir tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan ke Jawa Timur akan meningkat dibandingkan tahun 2017. Wisatawan atau pengunjung adalah konsumen dari Agrowisata Belimbing Karang Sari sehingga konsep kepuasannya dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalin hubungan yang harmonis antara pihak agrowisata dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pihak agrowisata. Persaingan tempat wisata di Kabupaten Blitar, mendorong tempat wisata untuk memperbaiki program-program yang berbentuk layanan-layanan baru yang memudahkan wisatawan, semua itu dimaksudkan untuk menarik konsumen menjadi langganan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Agrowisata. Penelitian ini sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mempelajari beberapa faktor untuk mengetahui kepuasan konsumen, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada satu faktor yaitu kualitas pelayanan. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam pengembangan wisata khususnya di Kabupaten Blitar, sedangkan bagi pengelola Agrowisata Belimbing Karang Sari penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung dari ahun ke tahun.

Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Agrowisata Belimbing Karang Sari, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Agrowisata Belimbing Karang Sari, mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Belimbing Karang Sari.

METODE PENELITIAN

Metode Penentuan Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Februari - April Lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja di Agrowisata Petik Belimbing di Desa Sukorejo, Kecamatan Karang Sari, Kabupaten Blitar.

Metode Penentuan Responden

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampel tanpa peluang (*non-probability sampling*), yaitu dengan teknik accidental sampling. Teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan saja. Sampel yang menjadi responden yang bersedia mengisi seluruh pertanyaan kuisisioner dengan panduan kuisisioner yang telah disediakan. Jumlah responden yang diambil adalah 50 responden.

Metode Pengumpulan Data

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari responden dengan cara observasi dan wawancara dengan bantuan kuisisioner. Responden yang diwawancarai bukan hanya pengunjung melainkan juga pengelola agrowisata itu sendiri. Dari kuisisioner tersebut maka akan diperoleh data antara lain: sejarah berdirinya agrowisata, data luas lahan, dan respon kepuasan pengunjung terhadap kualitas produk agrowisata belimbing karangsari.

2. Data sekunder

Sedangkan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ada beberapa macam yaitu :

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur merupakan salah satu cara pengambilan data primer dengan menggunakan kuisisioner sebagai pedoman.

b. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara mendalam adalah cara mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden yang dianggap representative.

c. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara mendalam adalah cara mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden yang dianggap representative.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang sudah ada pada program atau instansi terkait.

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2004) Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk penjabaran informasi yang relevan mengenai karakteristik konsumen sebagai responden penelitian yang sedang mengunjungi agrowisata petik belimbing di Desa Karang Sari, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Blitar. Karakteristik konsumen tersebut meliputi jenis kelamin, usia, dan domisili.

Skoring dan Skala Likert

Operasional variabel dalam penelitian ini meliputi aspek kualitas produk antara lain kinerja (*performance*), *feature*(keunggulan), dan *durability*(daya tahan)dari produk buah belimbing. Adapun instrumen penelitian dengan menggunakan teknik Skala Likert. skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang

tentang kejadian atau gejala sosial (Sugiyono, 2010). Penafsiran kepuasan konsumen terhadap kualitas menggunakan Skala Likert dengan keterangan sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat puas (SP)
2. Skor 4 untuk jawaban Puas (P)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak puas (TP)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat tidak puas (STP)

Penilaian kepuasan wisatawan objek wisata Agrowisata Belimbing Karang Sari dilakukan dengan menggunakan teknik skoring. Teknik ini digunakan untuk mengetahui perolehan skor yang terdiri dari skor tertinggi dan skor terendah yang nantinya akan dianalisis dan diklasifikasikan ke dalam kategori skor. Teknik skoring ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Menentukan kisaran Kisaran adalah selisih nilai pengamatan tertinggi dengan nilai pengamatan terendah diperoleh dengan rumus $R = X_t - X_r$ Keterangan : R : Kisaran

X_t : nilai pengamatan tertinggi

X_r : nilai pengamatan terendah

- b. Pembuatan selang dalam Kelas

Selang dalam kelas dilambangkan (I), ditentukan dengan rumus :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan : I : selang dalam kelas

R : kisaran kelas

K : banyaknya kelas

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- a. Apabila r terhitung $> r$ tabel, maka item koesoner valid.
- b. Apabila r terhitung $< r$ tabel, maka item koesoner tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator dari variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001). . Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah :

- a. Apabila koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0.6, maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0.6, maka koesioner tersebut tidak reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Agrowisata Belimbing Karang Sari

. Adapun pelayanan yang diberikan oleh pihak Agrowisata Belimbing Karang Sari yaitu, ketika pengunjung datang karyawan dengan tanggap dan ramah langsung mengarahkan perwakilan dari pengunjung ke loket untuk membeli tiket masuk, sikap karyawan yang ramah akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan. Seluruh karyawan Agrowisata

Belimbing karangsari terlebih dahulu mengikuti pelatihan di salah satu lembaga dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan agar pengunjung merasa puas terhadap pelayanan Agrowisata Belimbing Karang Sari.

Wisatawan juga diberi informasi terlebih dahulu tentang objek yang akan dikunjungi, tata cara pemetikan, harga perkilo dan tata cara berkunjung. Tata cara berkunjung yaitu meliputi tata krama selama berkunjung dan setelah meninggalkan objek Agrowisata Belimbing Karang Sari. Informasi tersebut bertujuan untuk mengatur untuk mengatur pengunjung , menghindari kerusakan objek agrowisata untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung dalam menikmati objek agrowisata. Sesudah di beri informasi pengunjung dipandu menuju lokasi kebun untuk memetik buah belimbing dan menikmati objek wisata tersebut. Agrowisata Belimbing Karang Sari juga menyediakan fasilitas caping atau penutup kepala untuk dipinjamkan kepada para pengunjung agar merasa nyaman saat berada di kebun.

Untuk keamanan wisatawan jalan yang sebelumnya digunakan oleh masyarakat umum, sekarang hanya diperuntukan oleh wisatawan saja. Selama perjalanan menuju kebun pemandu memberikan informasi tentang budidaya, perawatan dan varietas tanaman belimbing yang digunakan di agrowisata belimbing karangsari. Para petani sudah menyediakan irisan belimbing segar untuk dicicipi dan sebagai tester rasa untuk pengunjung. Pemetikan buah belimbing dilakukan oleh pengunjung sendiri dengan memilih buah belimbing sesuai yang diinginkan apabila kesulitan dalam memetik atau memilih, pengunjung bisa minta bantuan kepada petani. Sebelum adanya saung untuk mencicipi belimbing dan berteduh di kebun, pengunjung banyak yang mengeluh tentang fasilitas Agrowisata Belimbing Karang Sari, sehingga pihak agrowisata berbenah dengan para petani untuk membuat saung disetiap kebun agar ada tempat berteduh untuk wisatawan pada saat memetik belimbing. Agrowisata juga menyediakan spot foto dan gazebo untuk berfoto dan bersantai bagi pengunjung.

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) menunjukkan kemampuan lokasi dalam menunjukkan bangunan dan interior. Kondisi peralatan, gedung dan peralatan fisik adalah merupakan bentuk dari bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh agrowisata di lokasi agrowisata. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner *tangible* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai bukti fisik dari agrowisata yang ada di lokasi Agrowisata Belimbing Karang Sari. Hasil tanggapan terhadap *tangible* dapat dijelaskan pada Tabel berikut ini :

Tabel 1 Tanggapan Responden Mengenai Tampilan Fisik (*Tangible*)

No	Indikator	SKOR					JML	Indeks	Kriteria
		STP	TP	N	P	SP			
1	Bangunan dan interior Agrowisata Belimbing Karangasari Kota Blitar bagus dan menarik.			12	31	7	195	78%	Puas
2	Fasilitas yang ditawarkan oleh Agrowisata Belimbing Karangasari Kota Blitar lengkap dan sesuai harapan.			15	27	8	193	77,2%	Puas
3	Karyawan Agrowisata Belimbing Karangasari Kota Blitar berpenampilan bersih, rapi dan menarik.			19	24	7	188	75,2%	Puas
	Jumlah						576		
	Indeks						192	76,8%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai bukti fisik adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(195/250) \times 100 = 78\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(193/250) \times 100 = 77,2\%$
3. Indikator 3 Nilai Indeks = $(188/250) \times 100 = 75,2\%$
4. Bukti fisik (X1) Nilai Indeks = $(78 + 77,2 + 75,2) / 3 = 76,8\%$

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan adanya penilaian setuju yang tinggi terhadap bukti fisik (*tangible*) yang dimiliki oleh Agrowisata Belimbing Karangasari, dengan nilai indeks sebesar 76,8%. Artinya tanggapan responden menunjukkan pengakuan yang cukup baik mengenai kondisi bukti fisik (*tangible*) dari di Agrowisata Belimbing Karangasari. Hal ini didukung oleh adanya kondisi fasilitas fisik yang dimiliki oleh agrowisata tersebut yang berupa penilaian yang sedang terhadap kondisi peralatan, kondisi gedung, dan fasilitas. Beberapa alasan yang diungkapkan oleh responden atas penilaian positif responden mengenai bangunan dan interior agrowisata adalah berkaitan dengan model agrowisata yang simpel dan banyak berkesan alami yang memberikan pandangan yang sesuai dengan kondisi agrowisata. Namun demikian beberapa responden menyatakan bahwa kondisi agrowisata bersifat biasa saja sama halnya dengan kebun - kebun yang sering dilihat mereka di agrowisata lainnya.

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan Agrowisata Belimbing Karangsari untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan 2 item kuesioner *reliability* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai kehandalan pelayanan yang ada di Agrowisata Belimbing Karangsari. Hasil tanggapan terhadap *reliability* (kehandalan) dapat dijelaskan pada Tabel berikut ini:

Tabel 2 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan (*Reliability*)

No	Indikator	SKOR					JML	Indeks	Kriteria
		STP	TP	N	P	SP			
1	Pemandu wisata Agrowisata Belimbing Karangsari Kota Blitar ramah dalam melayani wisatawan			15	27	8	193	77,2%	Puas
2	Pelayanan yang di berikan oleh Agrowisata Belimbing Karangsari Kota Blitar sudah sesuai harapan / memuaskan			10	31	9	199	79,6%	Puas
	Jumlah						392		
	Indeks						196	78,4%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai kehandalan adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(193/250) \times 100 = 77,2\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(199/250) \times 100 = 79,6\%$
3. Kehandalan (X2) Nilai Indeks = $(77,2 + 79,6) / 2 = 78,4$

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap aspek kehandalan atau *reliability* dari jasa pelayanan yang diberikan oleh Agrowisata Belimbing Karangsari, dengan nilai indeks sebesar 78,4. Artinya responden mendapatkan pelayanan yang handal oleh Agrowisata Belimbing Karangsari. Kondisi demikian didukung oleh adanya prosedur pelayanan yang cepat dan tepat, perhatian yang serius, pelayanan yang memuaskan dan pelayanan yang tidak berbelit-belit. Beberapa alasan yang diungkapkan oleh responden mengenai kecepatan dalam pelayanan diantaranya pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam pelayanan dan menunggu dilayani. Selain itu prosedur yang tidak berbelit-belit dalam pelayanan ditunjukkan dengan syarat mempunyai tiket masuk bagi pengunjung yang mau ke kebun, sehingga syarat tersebut dapat mudah dipenuhi oleh pelanggan.

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Penelitian ini menggunakan 2 item kuesioner *responsiveness* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai ketanggapan karyawan dan pihak Agrowisata Belimbing Karang Sari terhadap pelanggannya. Hasil tanggapan terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 3 Tanggapan Responden Mengenai Daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Indikator	SKOR					JML	Indeks	Kriteria
		STP	TP	N	P	SP			
1	Karyawan dan staf Agrowisata Belimbing Karang Sari Kota Blitar tanggap terhadap keluhan pelanggan			12	30	8	196	78,4%	Puas
2	Karyawan dan staf Agrowisata Belimbing Karang Sari Kota Blitar selalu siap untuk membantu wisatawan			13	22	15	202	80,8 %	Puas
	Jumlah						398		
	Indeks						199	79,6%	Puas

Data primer yang diolah 2020

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai daya tanggap adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(196/250) \times 100 = 78,4\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(202/250) \times 100 = 80,8\%$
3. Daya tanggap (X3) Nilai Indeks = $(78,4 + 80,8) / 2 = 79,6\%$

Tanggapan responde sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang besar terhadap daya tanggap dari pelayanan yang diberikan oleh Agrowisata Belimbing Karang Sari, yaitu dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 79,6%. Artinya konsumen memberikan penilaian yang baik terhadap ketanggapan yang dimiliki oleh Agrowisata Belimbing Karang Sari. Hal ini ditunjukkan oleh adanya sikap karyawan yang tidak membedakan setiap konsumen, menyelesaikan setiap masalah dilakukan dengan tepat dan tegas dan menyelesaikan setiap kebutuhan konsumen dilakukan dengan cepat dan tanpa ditunda.

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner *assurance* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai jaminan yang diberikan oleh pihak Agrowisata Belimbing Karang Sari kepada pelanggannya. Hasil tanggapan terhadap *assurance* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

No	Indikator	SKOR					JML	Indeks	Kriteria
		STP	TP	N	P	SP			
1	Karyawan dan staf Agrowisata Belimbing Karangsari Kota Blitar mampu menanamkan kepercayaan terhadap wisatawan			20	21	9	189	75,6%	Puas
2	Karyawan dan staf Agrowisata Belimbing Karangsari Kota Blitar mampu untuk menjawab setiap pertanyaan dari wisatawan			13	29	8	195	78%	Puas
3	Karyawan dan staf Agrowisata Belimbing Karangsari Kota Blitar mampu memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanannya			21	22	7	186	74,4%	Puas
	Jumlah						570		
	Indeks						190	76%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai jaminan adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(189/250) \times 100 = 75,6\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(195/250) \times 100 = 78\%$
3. Indikator 3 Nilai Indeks = $(186/250) \times 100 = 74,4\%$
4. Jaminan (X4) Nilai Indeks = $(75,6 + 78 + 75,6) / 3 = 76\%$

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang cukup besar terhadap variabel jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Agrowisata Belimbing Karangsari, dengan nilai indeks sebesar 76%. Artinya responden menilai adanya jaminan yang cukup baik yang diberikan oleh pihak Agrowisata Belimbing Karangsari. Hal ini didukung oleh adanya karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan, kemampuan dari karyawan dalam pengetahuan mereka serta memberikan rasa aman bagi pengunjung agrowisata..

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Emphaty*)

Kepedulian (*emphaty*) menunjukkan pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual. Penelitian ini menggunakan 2 item kuesioner untuk mengukur persepsi konsumen mengenai perhatian yang diberikan oleh pihak Agrowisata Belimbing Karangsari. Hasil tanggapan terhadap empati (*emphaty*) dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 5 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Emphaty*)

No	Indikator	SKOR					JML	Indeks	Kriteria
		STP	TP	N	P	SP			
1	Karyawan dan staf Agrowisata Belimbing Karangsari Kota Blitar mengerti keinginan wisatawan			12	30	8	196	78,4%	Puas
2	Karyawan dan staf Agrowisata Belimbing Karangsari Kota Blitar mengutamakan kebutuhan wisatawan			11	24	15	204	81,6%	Puas
	Jumlah						400		
	Indeks						200	80%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai kepedulian adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(196/250) \times 100 = 78,4\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(204/250) \times 100 = 81,6\%$
3. Kepedulian (X5) Nilai Indeks = $(78,4 + 81,6) / 2 = 80,00\%$

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan cukup baik terhadap kepedulian dan perhatian karyawan Agrowisata Belimbing Karangsari dalam pelayanan yang diberikannya yaitu dengan nilai indeks sebesar 80%. Hal ini didukung oleh adanya perhatian yang cukup baik dari pihak agrowisata secara individu kepada pelanggan. Perhatian pihak agrowisata ditunjukkan oleh adanya layanan bagi wisatawan di agrowisata manakala ada kebutuhan pengunjung yang darurat atau dibutuhkan, pengelola agowisata menyediakan tenaga kerja yang siap untuk melayani wisatawan. Karyawan agrowisata dipilih dengan rasa empati yang tinggi kepada setiap konsumen dan disertai kemampuan komunikasi yang baik, sehingga permintaan konsumen dapat ditanggapi dengan baik oleh Karyawan Agrowisata Belimbing Karangsari.

Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan pengunjung, mayoritas wisatawan menyatakan cukup puas atas kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak agrowisata belimbing karangsari. Penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan ini juga merupakan hasil dari perbandingan antara kualitas pelayanan yang mereka dapatkan dengan biaya yang harus mereka keluarkan. Mereka menganggap biaya yang dipatok oleh pengelola di Agrowisata Belimbing Karangsari masih terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dapat berdampak terhadap kepuasan wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas wisatawan. Berarti semakin meningkatnya kepuasan berkunjung akan meningkatkan pula keputusan berkunjung kembali dari wisatawan. loyalitas wisatawan secara sederhana bisa dilihat dari semakin

meningkatnya jumlah kunjungan kelokasi Agrowisata Belimbing Karang Sari pada setiap tahunnya. Kepuasan dan loyalitas wisatawan akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas serta berdampak pada kehidupan sosial ekonomi masyarakat di sekitar lokasi kawasan Agrowisata Belimbing Karang Sari. Agrowisata Belimbing Karang Sari juga menyediakan buku kritik dan saran bagi pengunjung yang kurang puas terhadap pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh pihak Agrowisata Belimbing Karang Sari. Dengan adanya buku kritik dan saran pihak Agrowisata Belimbing Karang Sari dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar lebih baik kedepannya dan para pengunjung merasa puas saat berkunjung.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian Kepuasan Konsumen Terhadap kualitas pelayanan di Agrowisata Belimbing Karang Sari Desa Sukorejo, Kecamatan Karang Sari, Kota Blitar diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Kualitas pelayanan dapat diwujudkan apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan manfaat dan pengorbanan yang dibayarkan konsumen. Pelayanan bertujuan untuk memudahkan dan memberikan rasa nyaman kepada wisatawan selama berkunjung ke kawasan agrowisata. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan pihak agrowisata belimbing karang sari yaitu memberi pelayanan terhadap pengunjung dengan cepat, tepat, tanggap dan ramah serta banyak fasilitas lain yang bisa dinikmati sehingga wisatawan merasa aman,nyaman dan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan agrowisata. Berdasarkan nilai indeks kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian yang menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Agrowisata Belimbing Karang Sari. Hasil ini memberikan bukti bahwa banyak responden yang mengungkapkan pelayanan Agrowisata Belimbing Karang Sari memuaskan dengan didukung oleh adanya prosedur pelayanan yang cepat dan tepat. Adanya rasa empati yang tinggi kepada setiap konsumen dan disertai kemampuan komunikasi yang baik, sehingga permintaan konsumen dapat ditanggapi dengan baik oleh Karyawan Agrowisata Belimbing Karang Sari. Keamanan dan keselamatan pengunjung agrowisata serta barang-barang yang dibawa pengunjung agrowisata dapat dijamin keamanannya dengan baik oleh pengelola Agrowisata Belimbing Karang Sari. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dapat berdampak terhadap kepuasan wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas wisatawan. Berarti semakin meningkatnya kepuasan berkunjung akan meningkatkan pula keputusan berkunjung kembali dari wisatawan. loyalitas wisatawan secara sederhana bisa dilihat dari semakin meningkatnya jumlah kunjungan kelokasi Agrowisata Belimbing Karang Sari pada setiap tahunnya. Kepuasan dan loyalitas wisatawan akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida, Erika Nur. 2017. *Analisis Peningkatan Ekonomi Masyarakat Di Agrowisata Belimbing Karang Sari Kota Blita*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Andini, Nurulitha. 2013. *Pengorganisasian Komunitas Dalam Pengembangan Agrowisata Di Desa Wisata Studi Kasus: Desa Wisata Kembangarum, Kabupaten Sleman*. Jakarta.

Nur Mahandi Azis, Lintar Brilliant, Luhur Aditya Prayudhi, 2021. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Belimbing Karang Sari.
Journal grafting. (2021), 11(2) 58-69

- Astuti, Ambar Kusuma. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Dlingo*. Universitas Kristen Duta Wacana.
- Ghozali, imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Janti, Suhar. 2014. *Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen*. Manajemen Informatika, Amik BSI Jakarta.
- Keputusan Bersama Menteri Pertanian dan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor: 204/KPTS/30HK/050/4/1989 dan Nomor KM. 47/PW. DOW/MPPT/89 Tentang Koordinasi Pengembangan Wisata Agro.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid I. Edisi 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Dua Belas. Jilid Kedua. Jakarta: PT. INDEKS.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rambat, lupiyoadi, dan A. Hamdani. 20016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyana, Rezki Teguh. 2015. *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)*. Universitas Brawijaya Malang
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Torey, Jimmy Rezky, dkk. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kopi Dan Pelayanan Di Rumah Kopi Billy Cabang Megamas Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Yola, M dan Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri.

<https://jatim.tribunnews.com/2018/09/04/kunjungan-wisatawan-di-jatim-pada-triwulan-kedua-meningkat-27-persen-dibandingkan-tahun-lalu>. Di akses pada Oktober 2019