

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
AGROWISATA KOPI KARANGANYAR KABUPATEN BLITAR
(Studi Kasus di Kelurahan Karanganyar, Kecamatan Nglegok,
Kabupaten Blitar)**

Diterima: 17 Desember 2021
Revisi: 20 Februari 2022
Terbit: 25 Maret 2022

¹Rika Pratiwi*, **²Eko Wahyu Budiman**, **³Jeka Widiatmanta**
¹²³ Fakultas Pertanian Universitas Islam Balitar
Jl.Majapahit 01 Kota Blitar, Jawa Timur, Indonesia
*Email: rikapратиwi1515@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pelayanan yang diberikan Agrowisata Kopi Karanganyar, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar dan mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Kopi Karanganyar. Hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kedai kopi karanganjar adalah sangat memuaskan, kita dapat menarik kesimpulan seperti itu karena melihat dari hasil pembagian kuisioner yang telah di bagikan kepada para pengunjung yang ada di kedai kopi karanganjar. Pengunjung kedai kopi karanganjar memberikan penilaian sangat puas terhadap tingkat pelayanan yang ada di kedai kopi karanganjar maupun agrowisata kopi karanganjar. Menurut para pengunjung, pemberian nilai sangat puas adalah penilaian yang sangat cocok diberikaan, melihat dari tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh para karyawan dan barista yang sangat tanggap dan cekatan dalam

Kata kunci: Metode Skala Likert, Memuaskan, Kualitas Layanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the services provided by Karanganyar Coffee Agrotourism, find out the level of consumer satisfaction with the quality of Karanganyar Coffee Agrotourism services and know the impact of service quality on visitor satisfaction of Karanganyar Coffee Agrotourism. The results of the research on the level of customer satisfaction with the service of the karanganjar coffee shop are very satisfying, we can draw such conclusions because we see from the results of the distribution of quisoners that have been distributed to visitors in the karanganjar coffee shop. Visitors to the karanganjar coffee shop gave a very satisfied assessment of the level of service in the karanganjar coffee shop and karanganjar coffee agrotourism. According to the visitors, giving a very satisfied value is a very suitable assessment given, looking at the level of service that has been provided by employees and baristas who are very responsive and dexterous

Key word: Likert Scale Method, Satisfying, Service Quality

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi wisata yang sangat banyak, potensi wisata tersebut terbesar diseluruh penjuru tanah air dengan ciri dan kelebihan masing-masing. Potensi wisata yang ada dapat berupa keramah-tamahan penduduk, iklim yang sangat baik, pemandangan yang sangat indah, sejarah, budaya dan tata kehidupan adat istiadat yang menarik. Potensi yang tersebar di setiap wilayah Indonesia belum sepenuhnya ditata dan ditangani dengan profesional, sehingga dapat menjadi daerah tujuan wisata yang banyak dikunjungi wisatawan. Oleh karena itu pariwisata menjadi prioritas nasional dalam RPJM 2015-2019, secara bertahap dari tahun ke tahun dalam periode 5 tahun RPJM 2015-2019 pembangunan pariwisata diprioritaskan dan diberi target pencapaiannya. Di tahun 2019 akhir RPJM periode kepemimpinan Presiden Joko Widodo, target wisatawan asing berkunjung berjumlah 20 juta, wisatawan nusantara yaitu pengunjung dari dalam negeri berjumlah 275 juta orang. Wisatawan atau pengunjung adalah konsumen dari Agrowisata Kopi Karanganyar 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. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pelayanan yang diberikan Agrowisata Kopi Karanganyar, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar dan mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Kopi Karanganyar

METODE PENELITIAN

Metode Penentuan Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Januari –April Lokasi Penelitian ini dilakukan secara sengaja di Agrowisata Kopi Karanganyar di Desa Karanganyar, kecamatan Ngekok, 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. Metode *accidental sampling* merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Jumlah Responden yang diambil adalah 50 responden dan semua responden mengisi seluruh pertanyaan kuesioner dengan panduan kuesioner yang disediakan untuk memenuhi sampel.

Metode Pengumpulan Data

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 pelayanan agrowisata Kopi Karanganyar

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. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif yaitu kegiatan pengamatan secara langsung di Agrowisata Kopi Karanganyar.

d. Dokumentasi

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

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) 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 Kopi Karanganyar di Desa Karanganyar, Kecamatan Ngelegok, Kabupaten Blitar. Karakteristik konsumen tersebut meliputi jenis kelamin, usia, dan domisili. Skoring dan Skala Likert

Operasional variabel dalam penelitian ini meliputi aspek kualitas pelayanan antara lain bukti fisik/tangibles, jaminan/assurance, kehandalan/reliability, daya tanggap/responsiveness, dan empati. 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 Untuk 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 Cukup puas (N)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak puas (TP)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat tidak puas (STP)

Rika Pratiwi, Eko Wahyu Budiman,, Jeka Widiatmanta, 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar Kabupaten Blitar. *Journal Grafting. (2022), 12(1) 41-51*

Penilaian kepuasan wisatawan objek wisata Agrowisata Kopi Karanganyar 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 inidilakukan 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 kuisioner. 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 Kopi Karangajar

Pelayanan koppi karanganjar tergolong sangat memuaskan dapat dilihat dari quisioner yang telah dibagikan kepada para pengunjung, dari hasil quisioner tersebut sebagian besar pengunjung mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang ada di caffe kopi karanganjar. Para pengunjung juga menilai bawasannya barista dan para karyawan yang ada di caffe tersebut sangat cekatan dan ramah dalam melayani setiap pengunjung yang datang ke caffe tersebut. Selain barista dan para pelayan yang cekatan dan ramah dalam pelayanan, para pengunjung juga banyak yang merasa puas dengan tingkat kebersihan dan penata letakan barang-barang yang ada di caffe tersebut. Penataan barang disana sangat strategis seperti meja dan kursi yang sangat cocok dengat tema ruang jaman dahulu yang membuat para pengunjng caffe tersebut merasakan nostalgia pada jaman belanda.

Rika Pratiwi, Eko Wahyu Budiman,, Jeka Widiatmanta, 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar Kabupaten Blitar. *Journal Grafting*. (2022), 12(1) 41-51

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 Kopi Karangajar 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 Kopi Karangajar Kabupaten Blitar bagus dan menarik.			12	23	15	203	81,2%	PUAS
2	Fasilitas yang ditawarkan oleh Agrowisata Kopi Karangayar Kabupaten Blitar lengkap dan sesuai harapan.			15	27	8	193	77,2%	PUAS
3	Karyawan Agrowisata Kopi Karangajar Kabupaten Blitar berpenampilan bersih, rapi dan menarik.			10	30	10	200	80%	PUAS
Jumlah						596			
Indeks						198,7	79,4%		

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai bukti fisik adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(203/250) \times 100 = 81,2\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(193/250) \times 100 = 77,2\%$
3. Indikator 3 Nilai Indeks = $(200/250) \times 100 = 80\%$
4. Bukti fisik (X1) Nilai Indeks = $(81,2 + 77,2 + 80) / 3 = 79,4666667\%$

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 Kopi Karangajar, dengan nilai indeks sebesar 79,4666667%. Artinya tanggapan responden menunjukkan pengakuan yang cukup baik mengenai kondisi bukti fisik (*tangible*) dari Agrowisata

Rika Pratiwi, Eko Wahyu Budiman,, Jeka Widiatmanta, 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar Kabupaten Blitar. *Journal Grafting. (2022), 12(1) 41-51*

Kopi Karangajar. 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.

Kebersihan dan kenyamanan Agrowisata Kopi Karangajar juga dipersepsikan positif oleh responden dimana banyak dari mereka menilai bahwa kenyamanan lokasi dapat ditunjukkan dengan kebersihan agrowisata. Hal ini ditunjang dengan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau. Berkaitan dengan fasilitas agro, banyak responden yang mengungkapkan bahwa Agrowisata Kopi Karangajar memiliki fasilitas yang cukup lengkap yang tidak kalah dengan Agrowisata di lokasi lain. Hal ini dikarenakan pengembangan agrowisata juga banyak meniru gaya-gaya agrowisata di lokasi wisata lain.. Kerapian penampilan karyawan menunjukkan bahwa karyawan agrowisata dapat berpenampilan bersih dan rapi. Hal ini ditunjukkan dengan pemakaian pakaian yang bersih dan selalu terlihat rapi dan menarik.

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (*Reliability*)

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

Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (*Reliability*)

No	Indikator	SKOR					JML	Indeks	Kriteria
		STP	TP	N	P	SP			
1	Pemandu wisata Agrowisata Kopi Karangajar Kabupaten Blitar ramah dalam melayani wisatawan			13	22	15	202	80,8%	PUAS
2	Pelayanan yang diberikan oleh Agrowisata Kopi Karangajar Kabupaten Blitar sudah sesuai harapan / memuaskan			34	13	3	199	79,6%	PUAS
Jumlah						401			
Indeks						200,5	80,2%		

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai keandalan adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(202/250) \times 100 = 80,8\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(199/250) \times 100 = 79,6\%$
3. Keandalan (X2) Nilai Indeks = $(80,8 + 79,6) / 2 = 80,2\%$

Rika Pratiwi, Eko Wahyu Budiman,, Jeka Widiatmanta, 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar Kabupaten Blitar. *Journal Grafting*. (2022), 12(1) 41-51

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 Kopi Karangajar, dengan nilai indeks sebesar 80,2%. Artinya responden mendapatkan pelayanan yang handal oleh Agrowisata Kopi Karangajar. 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 Kopi Karangajar 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 Kopi Karangajar Kabupaten Blitar tanggap terhadap keluhan pelanggan			11	29	10	199	79,6%	PUAS
2	Karyawan dan staf Agrowisata Kopi Karangajar Kabupaten Blitar selalu siap untuk membantu wisatawan			14	29	7	193	77,2%	PUAS
Jumlah						392			
Indeks						196	78,4%		

Data primer yang diolah 2021

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai daya tanggap adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(199/250) \times 100 = 79,6\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(193/250) \times 100 = 77,2\%$
3. Daya tanggap (X3) Nilai Indeks = $(79,6 + 77,2) / 2 = 78,4\%$

Rika Pratiwi, Eko Wahyu Budiman,, Jeka Widiatmanta, 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar Kabupaten Blitar. *Journal Grafting. (2022), 12(1) 41-51*

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang besar terhadap daya tanggap dari pelayanan yang diberikan oleh Agrowisata Kopi Karangajar, yaitu dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 78,4%. Artinya konsumen memberikan penilaian yang baik terhadap ketanggapan yang dimiliki oleh Agrowisata Kopi Karangajar. 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.

Ketanggapan dari karyawan agrowisata ditunjukkan dengan beberapa perilaku karyawan yang menanyakan kebutuhan konsumen pada waktu-waktu tertentu sehingga konsumen tidak terlalu sungkan dan lama dalam menunggu karyawan untuk sebuah pemesanan tertentu. Kesiapan karyawan agro juga nampak dari kegesitan dan kecepatan mereka ketika konsumen membutuhkan bantuan dari karyawan untuk sebuah pelayanan dan permintaan konsumen, selain itu karyawan dapat berupaya memecahkan masalah yang berkaitan dengan kekurangan kinerja atau manfaat dari fasilitas yang ada dalam Agrowista Kopi Karangajar.

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 Kopi Karangajar 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 Kopi Karangajar Kabupaten Blitar mampu menanamkan kepercayaan terhadap wisatawan			13	22	15	202	80,8%	PUAS
2	Karyawan dan staf Agrowisata Kkopi Karangajar Kabupaten Blitar mampu untuk menjawab setiap pertanyaan dari wisatawan			14	28	8	194	77,6%	PUAS
3	Karyawan dan staf Agrowisata Kopi Karangajar Kabupaten Blitar mampu memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanannya			10	30	10	200	80%	PUAS
Jumlah						596			
Indeks						198,7%	79,4%		

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai jaminan adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(202/250) \times 100 = 80,8\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(194/250) \times 100 = 77,6\%$
3. Indikator 3 Nilai Indeks = $(200/250) \times 100 = 80\%$
4. Jaminan (X4) Nilai Indeks = $(80,8 + 77,6 + 80) / 3 = 79,4666667\%$

Tanggapan responen sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang cukup besar terhadap variabel jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Agrowisata Kopi Karangajar, dengan nilai indeks sebesar 79,4666667%. Artinya responden menilai adanya jaminan yang cukup baik yang diberikan oleh pihak Agrowisata Kopi Karangajar. Hal ini didukung oleh adanya karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan, kemampuan dari karyawan dalam pengetahuan mereka serta memberikan rasa aman bagi pengunjung agrowisata. Keramahan petugas nampak dari ekspresi wajah petugas agrowisata dalam mendengarkan atau menanggapi permintaan dari konsumen, sehingga konsumen merasa dihormati oleh para petugas agrowisata. Di sisi pengalaman, para karyawan dinilai memiliki pengalaman yang cukup baik dalam hal agrowisata dan beberapa lokasi yang menarik di sekitar agro. Dan yang tak kalah penting, keamanan dan keselamatan pengunjung agrowisata serta barang-barang yang dibawa pengunjung agrowisata dapat dijamin dengan baik oleh pengelola Agrowisata Kopi Karangajar.

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 Kopi Karangajar. 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 KoPi Karangajar Kabupaten Blitar mengerti keinginan wisatawan			30	10	10	180	72%	PUAS
2	Karyawan dan staf Agrowisata Kopi Karangar Kabupaten Blitar mengutamakan kebutuhan wisatawan			13	22	15	202	76,4%	PUAS
Jumlah						382			
Indeks						191	74,2%		

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai kepedulian adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1 Nilai Indeks = $(180/250) \times 100 = 72\%$
2. Indikator 2 Nilai Indeks = $(191/250) \times 100 = 76,4\%$
3. Kepedulian (X5) Nilai Indeks = $(72 + 76,4) / 2 = 74,2\%$

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan cukup baik terhadap kepedulian dan perhatian karyawan Agrowisata Kopi Karanganyar dalam pelayanan yang diberikannya yaitu dengan nilai indeks sebesar 74,2%. 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 agrowisata 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 Kopi Karanganyar.

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 Kopi Karanganyar. 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 Kopi Karanganyar 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 Kopi Karanganyar 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 Kopi Karanganyar. Agrowisata Kopi Karanganyar juga menyediakan kotak kritik dan saran bagi pengunjung yang kurang puas terhadap pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh pihak Agrowisata Kopi Karanganyar. Dengan adanya kotak kritik dan saran pihak Agrowisata Kopi Karanganyar dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar lebih baik kedepanya dan para pengunjung merasa puas saat berkunjung.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kedai kopi karanganjar adalah sangat memuaskan, kita dapat menarik kesimpulan seperti itu karena melihat dari hasil pembagian quisoner yang telah di bagikan kepada para pengunjung yang ada di kedai kopi karanganjar.

Pengunjung kedai kopi karanganjar memberikan penilaian sangat puas terhadap tingkat pelayanan yang ada di kedai kopi karanganjar maupun agrowisata kopi karanganjar. Menurut para pengunjung, pemberian nilai sangat puas adalah penilaian yang sangat cocok diberikaan, melihat dari tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh para karyawan dan barista yang sangat tanggap dan cekatan dalam

Rika Pratiwi, Eko Wahyu Budiman,, Jeka Widiatmanta, 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar Kabupaten Blitar.
Journal Grafting. (2022), 12(1) 41-51

melayani para pengunjung di kedai kopi karanganjar maupun di wilayah agrowisata kopi karanganjar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2001. Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta