

Analisis Keputusan Berkunjung Serta Kepuasan Konsumen

Agrowisata Cilangkap

The Analysis on Decision to Visit and Customer Satisfaction

at Cilangkap Agrotourism

Efrizal Saputra^{1*}, Tuti Karyani², M.Gunardi Judawinata³

¹Universitas Padjadjaran, Jatinangor, efrizalputraa@gmail.com

²Universitas Padjadjaran, Jatinangor

³Universitas Padjadjaran, Jatinangor

ABSTRAK

Kata Kunci:

Agrowisata Cilangkap
Keputusan Konsumen
Kepuasan Konsumen

Agrowisata Cilangkap merupakan salah satu agrowisata di Provinsi DKI Jakarta yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Munculnya persaingan antar agrowisata di Jakarta membuat Agrowisata Cilangkap perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen untuk mempertahankan konsumennya dan penetapan strategi kedepannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi Agrowisata Cilangkap, proses keputusan berkunjung, dan kepuasan konsumennya. Desain penelitian yang digunakan adalah desain kuantitatif yang didukung desain kualitatif dengan jumlah responden 70 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, analisis crosstab, analisis Importance Performance, dan analisis Customer Satisfaction Index. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Agrowisata Cilangkap menerapkan sistem free entrance serta memiliki fasilitas kebun bibit dan hidroponik center sebagai daya tarik. Konsumennya dominan laki-laki, berdomisili di Jakarta dan bekerja sebagai pegawai swasta (2) Motivasi konsumen berkunjung yaitu rekreasi dan memutuskan berkunjung ke Agrowisata Cilangkap karena alasan kemudahan mencapai lokasi (3) Konsumen masuk dalam kategori cukup puas terhadap kualitas pelayanan jasa Agrowisata Cilangkap.

ABSTRACT

Keywords:

Cilangkap Agrotourism
Consumer Decision
Customer Satisfaction

Cilangkap Agrotourism is one of agrotourisms in Jakarta which has the potential to be developed. The emergence of competition among agrotourisms in Jakarta makes Cilangkap Agrotourism need to obtain the knowledge of the desires and needs of consumers to retain its customers and to determine the future strategy. This research aims to know the condition of Cilangkap Agrotourism, the decision process to visit, and customer satisfaction. The design of this research is quantitative design and supported by qualitative design with 70 respondents. This research uses descriptive analysis method, crosstab analysis, Importance Performance analysis, and Customer Satisfaction Index analysis. The results show that (1) Cilangkap Agrotourism applies free entrance system and has seed farm facility and hydroponic center as the attraction. The visitors are mainly male, having the domicile in Jakarta and working as private employees (2) Consumers visit motivation is for leisure and the reason to visit because of easy access to the location (3) Visitors are categorized into fairly satisfactory with the service quality of Cilangkap Agrotourism

* Korespondensi Penulis

Alamat e-mail: efrizalputraa@gmail.com