

## **WISATA AGRO MALANG: PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**

### **MALANG AGRO TOURISM: THE INFLUENCE OF SERVICES ON CONSUMER SATISFACTION**

**Feliks Kerae Aran<sup>1)</sup>; Risca Kurnia Sari<sup>2)</sup>; Gettik Andri Purwanti<sup>3a)</sup>, Sulton Sholehuddin<sup>4)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Institut Pertanian Malang

<sup>4)</sup> Universitas Islam Malang

<sup>a</sup>Korespondensi: Gettik Andri Purwanti, Email: [gettikandri1976@gmail.com](mailto:gettikandri1976@gmail.com)

Diterima: 30 – 06 – 2022 , Disetujui: 04 – 07 - 2022

#### **ABSTRAK**

Competition in the business world becomes Agro Tourism in the city of Malang to be able to read opportunities and be able to learn the character of consumers so that Agro Petik Jeruk Tourism can still exist. The purpose of this study was to find out how the service affects the level of consumer satisfaction in Citrus Dau Agro Tourism. This research was carried out in Selorejo Village, Dau District, Malang Regency. The data collected are primary and secondary data. Data analysis used quantitative analysis. Sampling was carried out using the Accidental Sampling method (by chance), as many as 78 Malang Agro Petik Jeruk Tourists. This research uses simple linear regression analysis with SPSS program. The results of this study show that from all variables it is known that the responsiveness and empathy variables have a significant effect on consumer satisfaction. While the variables of Direct Evidence, Reliability and Assurance have no significant effect on consumer satisfaction

Keywords: Service, Consumer Satisfaction, Agro Tourism

## PENDAHULUAN

Indonesia memiliki kondisi geografis yang potensial menjadi obyek wisata. Daerah kepulauan yang memiliki struktur alam dan kekayaan alam yang beragam, mempengaruhi potensi pariwisata pada masing-masing daerah. Pantai, dataran, pegunungan merupakan bentang alam yang akan menjadi sumber kekayaan alam bagi warga negara Indonesia.

Kabupaten Malang merupakan daerah pegunungan yang sejuk memiliki banyak peluang agrowisata yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga. Semakin banyak potensi agrowisata, menuntut para pelaku usahanya agar lebih kreatif dan inovatif dalam membaca peluang dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan konsumen agar obyek wisata yang dikelola sesuai dengan karakter dan keinginan konsumen. Usaha ini harus dilakukan agar keberlangsungan usaha agrowisata tetap terjaga dan selalu menjadi obyek favorit yang menjadi tujuan konsumen.

Agrowisata Petik Jeruk berlokasi di Desa Selorejo, Kecamatan Dau yang merupakan daerah penghasil buah jeruk di Kabupaten Malang. Luas lahan kebun jeruk di Desa Selorejo mencapai lebih kurang 300 Ha dan telah berdiri sejak tahun 2005. Konsep dari Agrowisata Petik Jeruk di Desa Selorejo adalah para pengunjung yang mengunjungi obyek tersebut dapat memetik buah jeruk di pohon jeruk yang berada di wilayah Agrowisata Petik Jeruk dengan sepuasnya untuk langsung dikonsumsi pada saat tersebut. Perasaan puas ketika melakukan petik jeruk secara mandiri akan menimbulkan rasa bahagia dan kepuasan tersendiri ketika berhasil mengambil buah jeruk sesuai dengan keinginannya.

Alasan utama peneliti melakukan penelitian di Wisata Agro Petik Jeruk adalah karena di desa Selorejo merupakan salah satu daerah penghasil buah jeruk terbanyak di Kabupaten Malang. Hampir semua masyarakat di desa Selorejo memiliki kebun Jeruk. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti pelayanan yang diberikan Agrowisata Petik Jeruk apakah sudah efektif dalam standar pelayanan. Pelayanan yang diberikan terhadap konsumen harus diberikan secara efektif dan efisien, sehingga bisa memenuhi tingkat kepuasan konsumen. Dalam menentukan pola pelayanan yang tepat maka harus mempelajari perbedaan persepsi dan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pemahaman ini akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima karena sesuai dengan keinginan konsumen.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Agrowisata Petik Jeruk di desa Selorejo kecamatan Dau kabupaten Malang.

## MATERI DAN METODE

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 1 bulan dari bulan Agustus 2021 sampai bulan September 2021 di Desa Selorejo Kecamatan Dau.

### 2. Penentuan Contoh

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Agrowisata Petik Jeruk desa Selorejo kecamatan Dau kabupaten Malang.

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 78 responden. Dalam menentukan jumlah sampel, digunakan rumus teori Roscoe. Teori Roscoe menjelaskan bahwa dalam suatu penelitian yang dilakukan menggunakan analisis *multivariate* (kolerasi atau regresi ganda), maka menentukan jumlah sampel adalah minimal 13 kali dari jumlah variabel 6 yang diteliti (Sugiyono, 2016).

**3. Analisis Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data kuantitatif yang merupakan bentuk metode penelitian yang digunakan pada penelitian dengan populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data penelitian menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

**4. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

1. UjiValiditas dan Reliabilitas

a. Validitas

Suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan kuisisioner mampu menjelaskan pernyataan yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Ketentuan validitas instrumen tercapai apabila dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Total *correlation* dengan kriteria sebagai berikut : Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif, maka indikator tersebut dikatakan ‘valid’ (Ghozali,2006).

b. Reliabilitas

Instrumen reliabilitas konsistensi internal akan diuji dengan menggunakan metode *Alpha cronbach’s* pada program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). 0 sampai 1. Data dikatakan reliabel (handal) jika koefisien nilai *cronbach alpha*> 0,60.

2. UjiNormalitas

Uji Normalitas yaitu uji normalitas data dan bebas dari asumsi klasik yang meliputi multikolinearitas dan heterosdastisitas tujuan dari dilakukanya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah variabel normal atau tidak.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana di gunakan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Agrowisata Petik Jeruk Dau Malang. Persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut : (Sugiyono,2016)

$$Y = a + bX$$

Dengan:

Y = Variabel Respon

a = konstanta

b = Koefisien Regresi

X =Variabel prediktor

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### A. Gambaran Daerah Penelitian

Agrowisata Petik Jeruk yang berada di desa Selorejo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang bagian utara memiliki luas sebesar lebih kurang 10 Ha. Desa Selorejo merupakan daerah penghasil buah jeruk terbesar karena memiliki posisi astronomis pada  $7^{\circ}56' 19.70''$  Lintang Selatan dan  $112^{\circ} 32'46.65''$  Bujur Timur. Secara topografi berada pada 800-1200 meter di atas permukaan laut. Letak geografisnya mempengaruhi tingkat kelembaban dan kesejukan yang mendukung perkembangan tanaman buah jeruk.

#### B. Karakteristik Responden

##### 1. Berdasarkan Umur

Tabel 1.Umur

No	Golongan Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	15-30	24	31
2	31-40	29	37
3	41>	25	32
Jumlah		78	100

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas rata – rata responden wisatawan agro petik jeruk memiliki rentan umur 31-40 yang berjumlah 29 orang dengan presentase 37 %. Sedangkan responden yang berumur 15-30 berjumlah 24 orang dengan presentase 31 % dan responden yang berumur 41 tahun keatas berjumlah 25 orang dengan presentase 32 % .

##### 2. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Swasta	15	19
2	PNS	4	5
3	Wirausaha	25	32
4	Pelajar	13	17
5	Ibu Rumah Tangga	15	19
6	Lainnya (Honorar dan satpam)	6	8
Jumlah		78	100

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Berdasarkan pada tabel diatas, mata pencaharian responden yang paling banyak yaitu sebagai wirausaha dengan presentase 32%. Sedangkan pelajar 13 orang dengan presentase 17 %, ibu rumah tangga 15 dengan presentase 19 % dan yang lainnya (honoror dan satpam) 6 orang dengan presentase 8 %.

3. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Kelamin

No	Jenis klamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Wanita	42	54
2	Pria	36	46
Jumlah		78	100

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4 di atas dari 78 jumlah responden, diketahui bahwa jumlah responden wanita lebih banyak daripada jumlah responden pria. Hal ini dapat dilihat dari jumlah presentase yakni wanita sebesar 54 % dan pria 46 %.

4. Berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4. Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	SD	2	3
2	SMP	16	20
3	SMA	41	53
4	Perguruan Tinggi	19	24
Jumlah		78	100

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Berdasarkan pada tabel 4 pendidikan responden terbanyak tingkat pendidikan SMA sebesar 53 %, SD sebesar3 %, SMP sebesar 20% dan perguruan tinggi sebesar 24%.

**C. Hasil Penelitian**

1. Pengujian kualitas data

a. Uji Validitas

Keseluruhan item variable penelitian mempunyai r hitung > r table yaitu pada taraf signifikan 5% atau ( $\alpha = 0,05$ ) dan  $n = 78$  ( $78-2=76$ ) diperoleh  $r_{table} = 0,223$ .

Tabel 5. Hasil Ringkasan Uji Validitas

No Soal	$r_{xy}$	Status
1	0,581	Valid
2	0,606	Valid
3	0,687	Valid
4	0,744	Valid
5	0,858	Valid
6	0,818	Valid
7	0,788	Valid
8	0,739	Valid
9	0,735	Valid
10	0,697	Valid
11	0,796	Valid
12	0,787	Valid
13	0,814	Valid

Sumber :Data Penelitian Diolah(2021)

Berdasarkan tabel 5 diketahui semua item valid.

b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas disajikan pada table 6.

Tabel6 .HasilUjiReliabilitas Cronbach Alfa

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,932	Reliabel

Sumber :Data Penelitian Diolah(2021)

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa instrument dinyatakan reliabel (Cr Alpha 70,6)

2. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test, menyatakan bahwa terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian Kolmogorov-Smirnov Test > 0,05 (5%).

Tabel7.Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21015262
Most Extreme Differences	Absolute	.175
	Positive	.175
	Negative	-.126
Test Statistic		.175
Asymp. Sig. (2-tailed)		.920 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber :Data Penelitian Diolah(2021)

3. Pengujian hipotesis

a. Uji Model Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.335	1.250		.268	.789
Bukti Langsung	.163	.182	.089	.899	.372
Keandalan	.080	.237	.043	.336	.738
Ketanggapan	.484	.227	.307	2.129	.037
Jaminan	.330	.207	.203	1.598	.114
Empati	.414	.180	.237	2.301	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber :Data Penelitian Diolah (2021)

Berdasarkan table hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini:

$$Y = 0,335 + 0,163 X$$

$$Y = 0,335 + 0,080 X$$

$$Y = 0,335 + 0,484 X$$

$$Y = 0,335 + 0,330 X$$

$$Y = 0,335 + 0,414 X$$

## PEMBAHASAN

Kepuasan konsumen diperoleh dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari suatu kegiatan. Jika terjadi ketimpangan atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh akan menimbulkan kekecewaan. Jika kenyataan yang diperoleh sesuai dan bahkan melebihi harapannya maka konsumen akan merasakan kepuasan yang menimbulkan rasa bahagia atas kepuasan tersebut. Kepuasan inilah yang menjadi tujuan utama dari setiap pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha jasa, termasuk Agrowisata Petik Jeruk di kelurahan Selorejo kecamatan Dau.

### a. Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Konsumen

Bukti langsung memberikan pengaruh karena nilai  $t$  hitung sebesar 0,899 lebih kecil dari  $t$  tabel (1,665). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti langsung memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### b. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen

Keandalan memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 0,336 dan lebih kecil dari  $t$  tabel (1,665). Dari nilai itu dapat diketahui bahwa keandalan memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### c. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Konsumen

Ketanggapan memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 2,129 dan lebih besar dari  $t$  tabel (1,665). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa ketanggapan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### d. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen

Jaminan memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 1,598 dan lebih kecil dari  $t$  tabel (1,665). Dari nilai itu dapat diketahui bahwa jaminan memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### e. Pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen

Empati memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 2,301 dan lebih besar dari  $t$  tabel (1,665). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) wisatawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Soegoto, 2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Citra Objek Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taman Wisata Alam Batuputih Bitung. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Dalam hal ini konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan pihak Agrowisata Petik Jeruk.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan semua variable diketahui bahwa variabel Ketanggapan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel Bukti Langsung, Keandalan dan Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen bukan karena variabel bukti langsung, keandalan dan jaminan dari pelayanan pada tempat wisata yang disediakan oleh Agrowisata Petik Jeruk melainkan faktor lain yang berada di luar variabel seperti keindahan panorama kebun jeruk, kesejukan udara di lokasi mampu memberikan apresiasi seni pada konsumen dan kesegaran ketika berada di Agrowisata Petik Jeruk.. Selain itu pelayanan yang ditawarkan oleh Agrowisata Petik Jeruk memiliki kualitas yang baik dan kemudahan yang dirasakan oleh pihak konsumen. Kepuasan yang diperoleh ketika mendapatkan kualitas buah jeruk yang baik, rasa bahagia ketika bisa memetik sendiri langsung dari pohonnya, dan makan buah jeruk di kebun sepuasnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Soegoto. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Objek Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taman Wisata Alam Batu putih Bitung.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.