

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG JOGJA AGRO TECHNO PARK DI
KALURAHAN WIJILAN KAPANEWON NANGGULAN KABUPATEN KULON PROGO**

**SATISFACTION LEVEL OF VISITORS TO JOGJA AGRO TECHNO PARK IN
KELURAHAN WIJILAN KAPANEWON NANGGULAN, DISTRICT OF KULON PROGO**

Rini Anggraeni¹, Subeni, Gorga Efranda

Program Studi Agribisnis Faperta Universitas Janabadra

ABSTRACT

This research aims to find out: (1) the level of visitor satisfaction with Jogja Agro Techno Park, and (2) know the factors that are a priority to increase visitor satisfaction at Jogja Agro Techno Park. The basic method in this study is the descriptive quantitative method. Determination of the location of the study is determined by purposive sampling, the determination of samples using nonprobability sampling techniques. Respondents studied as many as 100 visitors to Jogja Agro Techno Park. Primary and secondary data can be obtained through questionnaires distributed to respondents. The analysis method uses the Customer Satisfaction Index (CSI) method and the Importance Performance Analysis (IPA) method. results of the study obtained a visitor satisfaction rate of 77.34% which means visitors feel satisfied and the main priority factor is affordable food prices and always respond to visitors quickly.

Keywords: agrotourism, agro technopark, visitors

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan pengunjung Jogja Agro Techno Park, dan (2) mengetahui faktor-faktor yang menjadi prioritas peningkatan kepuasan pengunjung Jogja Agro Techno Park. Metode dasar dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian ditentukan dengan purposive sampling, penentuan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling. Responden meneliti sebanyak 100 pengunjung Jogja Agro Techno Park. Data primer dan sekunder diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Metode analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung sebesar 77,34% yang berarti pengunjung merasa puas dan faktor prioritas utama adalah harga makanan yang terjangkau serta selalu merespon pengunjung dengan cepat.

Kata kunci: agrowisata, agro technopark, pengunjung

PENDAHULUAN

Wisata agro atau yang sering disebut sebagai Agrowisata merupakan salah satu jenis wisata yang memanfaatkan usaha pertanian sebagai obyek wisata dan memadukan antara kegiatan pertanian dan kegiatan wisata. Agrowisata dewasa ini menjadi salah satu produk wisata yang diminati oleh wisatawan (Utama, 2011).

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu daerah yang memiliki potensi wisata yang berkembang pesat sehingga menjadi tujuan utama wisata dunia yang sangat populer. Beberapa faktor yang menjadi daya tarik, antara lain telah melahirkan sebuah konsep berbasis “back to nature” yang mampu mengemas keindahan alam pedesaan, keanekaragaman budaya yang unik, harga yang relatif murah, dan

¹ Correspondence author: Rini Anggraeni. Email: ri_nies@janabadra.ac.id

sentuhan nilai-nilai kearifan lokalnya serta masyarakat yang ramah menjadikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat dalam maupun masyarakat luar untuk mengunjungi Yogyakarta (Zaqiah Ramdani, 2020).

Kabupaten Kulonprogo sendiri dipilih menjadi kawasan Agro Technopark pertama di Jogja karena daerah ini merupakan lokasi pertanian strategis, yang sejak beberapa tahun silam sudah mendapat perhatian khusus dari Pemerintah Daerah dan Kementerian. Pembangunan Agro Technopark di Nanggulan Kulonprogo merupakan pembangunan Agro Technopark yang fungsinya diarahkan sebagai pusat penerapan teknologi, untuk mendorong perekonomian di kabupaten Kulonprogo.

Jogja Agroteckno Park (JATP) adalah Kawasan dengan fasilitas Agribisnis dan Agrotourism. JATP mulai dibangun oleh PEMDA DIY pada tahun 2018 yang berlokasi di Desa Wijilan, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo. Memasuki kawasan ini, pengunjung akan disambut dengan taman bunga dan taman sayur. Pengunjung dapat merasakan langsung sensasi menjadi petani dan dapat menghubungi pengelola bila ingin membawa pulang hasil dari kebun tersebut.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung Jogja Agro Techno Park? (2) Atribut apa yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan ditambahkan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Jogja Agro Techno Park ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Jogja Agro Techno Park. (2) Untuk mengetahui atribut apa yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan ditambahkan dalam rangka meningkatkan

kepuasan konsumen di Jogja Agro Techno Park.

METODE PENELITIAN

Metode dasar penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian di tentukan secara *purposive sampling*, penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*. Responden penelitian sebanyak 100 pengunjung Jogja Agro Techno Park. Data primer dan sekunder di dapat melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Adapun definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah dimana pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan permintaan yang diinginkan konsumen. Sehingga konsumen bisa dikatakan puas karena telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Kualitas sarana

Kualitas sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai oleh pengunjung yang berada di Jogja Agro Techno Park, sarana yang ada di Jogja Agro Techno Park yaitu area parkir wisata yang luas, akses wisata yang sudah baik, warung makan, gazebo, mushola, toilet, beberapa spot untuk berfoto, taman bermain, kebun buah dan yang lainnya.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan melayani konsumen yang berkunjung di Jogja Agro Techno Park agar konsumen yang berkunjung merasa terpenuhi keinginannya.

4. Emosional

Ketika konsumen sudah mendapatkan pelayanan yang baik, pada akhirnya tercipta sebuah faktor emosional. Kepuasan secara emosional inilah yang membuat konsumen semakin loyal terhadap produk atau jasa yang

ditawarkan.

Metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan bagi pengguna jasa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari faktor-faktor produk atau jasa yang diukur.
2. *Analisis Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini digunakan untuk menganalisis dan mengidentifikasi atribut-atribut yang di berikan oleh suatu organisasi yang gunanya untuk memenuhi kepuasan pengunjung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pengunjung Terhadap Jogja Agro Techno Park. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa (Handriati, 2015). Nilai rata-rata pada tingkat harapan dan tingkat kinerja masing-masing faktor produk digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pengunjung. Menghitung *Weighting Factor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata kinerja menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut yang di uji sehingga didapatkan total *Weighting Factor (WF)* sebesar 1,00. Menghitung *Weighted Score (WS)*, adalah mengalikan antara nilai rata-rata tingkat harapan masing-masing atribut dengan *Weighting Factor (WF)* masing-masing atribut. Menghitung *Weighted Total (WT)*, adalah menjumlahkan *Weighted Score (WS)* dari semua atribut. Menghitung *Satisfaction Index*, adalah *Weighted Total (WT)* dibagi skala maksimum yang digunakan (skala maksimal adalah 5)

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai *weighted total* sebesar 386,69 nilai

ini didapat dari hasil penjumlahan *weighted score* seluruh faktor Jogja Agro Techno Park. Angka *customer satisfaction index* diperoleh dengan membagi nilai *wighted score* dengan (skala 5) yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian *customer satisfaction index* adalah 77,34.

Nilai index kepuasan Jogja Agro Techno Park keseluruhan sebesar 77,34 ini berada pada rentang 0,66-0,80 dengan begitu index kepuasan keseluruhan pengunjung termasuk pada kriteria puas. Sehubungan dengan hal ini pihak Jogja Agro Techno Park harus meningkatkan kinerja terhadap faktor yang bersangkutan di masa yang akan datang sehingga para pengunjung tetap memberikan pandangan yang baik terhadap kualitas Jogja Agro Techno Park dan kepuasan pengunjung tetap terjaga. Dengan memperbaiki faktor yang kinerjanya kurang dirasakan oleh pengunjung sehingga suatu saat nanti atribut-atribut yang sudah diperbaiki akan menambah rasa puas yang dapat dirasakan manfaatnya oleh para pengunjung.

Tabel 1 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Jogja Agro

No	Faktor	MSS	MIS	WF	WS
1	Tempat parkir yang cukup luas	3,88	4,5	4,37	16,95
2	Toilet yang tersedia bersih	4,1	4,6	4,47	18,31
3	Tempat ibadah yang nyaman	4,7	4,6	4,47	20,99
4	Tersedia tempat makan dan istirahat	3,5	4,4	4,27	14,95
5	Tempat sampah bersih dan tidak berbau	3,8	4,6	4,47	16,97
6	Sikap ramah pengelola	4,1	4,5	4,37	17,91
7	Pengelola berpenampilan yang sopan	4,3	4,4	4,27	18,37
8	Bersedia membantu pengunjung	4,0	4,6	4,47	17,86
9	Selalu merespon pengunjung dengan cepat	3,1	4,7	4,56	14,15
10	Memberikan informasi yang jelas	3,7	4,4	4,27	15,81
11	Membantu pengunjung ketika kesulitan	4,0	4,4	4,27	17,09
12	Terampil dalam melayani pengunjung	4,1	4,3	4,17	17,12
13	Memiliki kompetensi dan dapat dipercaya	4,3	4,5	4,37	18,79
14	Tidak ada perbedaan status sosial	4,1	4,6	4,47	18,31
15	Memberikan sikap kepedulian dan perhatian	3,5	4,2	4,08	14,27
16	Harga makanan terjangkau	3,2	4,7	4,56	14,60
17	Harga buah terjangkau	3,4	4,5	4,37	14,85
18	Perasaan senang pengunjung	3,8	4,3	4,17	15,86
19	Pengunjung akan datang kembali jika puas	4,0	4,3	4,17	16,70
20	Pengunjung merasa aman	4,2	4,4	4,27	17,94
21	Pengunjung merasa nyaman	3,8	4,4	4,27	16,23
22	Tidak ada keluhan pengunjung	3,3	4,6	4,27	14,74
23	Kualitas Agrowisata sangat baik	4,1	4,5	4,37	17,91
Jumlah		88,98	103		
Weight Total (WT)			386,69		
CSI			77,34		
Kesimpulan			Puas		

Sumber: analisis data primer.

Atribut Jogja Agro Techno Park yang perlu diperbaiki melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kepuasan pengunjung Jogja Agro Techno Park dinilai berdasarkan penilaian responden pada tingkat

harapan dan kinerja Jogja Agro Techno Park. Dari kuesioner yang diajukan kepada 100 responden diperoleh informasi mengenai Jogja Agro TechnoPark.

Tabel 2 Sebaran Responden menurut Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan

Faktor	Tingkat kinerja					Tingkat Harapan				
	SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
Tempat parkir yang cukup luas	18	62	13	4	3	51	49	0	0	0
Toilet yang tersedia bersih	33	52	11	4	0	59	41	0	0	0
Tempat ibadah yang nyaman	75	24	1	0	0	64	35	1	0	0
Tersedia termpat makan dan istirahat	6	54	28	4	8	43	55	1	1	0
Tempat sampah bersih dan tidak berbau	11	69	15	1	4	61	39	0	0	0
Sikap ramah pengelola	21	71	8	0	0	52	48	0	0	0
Pengelola berpenampilan yang sopan	33	66	1	0	0	38	61	1	0	0
Bersedia membantu pengunjung	22	59	17	2	0	56	44	0	0	0
Selalu merespon pengunjung dengan cepat	4	28	45	15	8	68	32	0	0	0
Memberikan informasi yang jelas	8	58	29	5	0	35	65	0	0	0
Membantu pengunjung ketika kesulitan	12	74	12	2	0	38	62	0	0	0
Terampil dalam melayani pengunjung	23	64	12	1	0	35	64	1	0	0
Memiliki kompetensi dan dapat dipercaya	39	51	9	1	0	48	50	2	0	0
Tidak ada perbedaan status sosial	33	49	15	3	0	63	36	1	0	0
Memberikan sikap kepedulian dan perhatian	6	44	41	8	1	30	65	2	3	0
Harga makanan terjangkau	3	37	43	12	5	65	35	0	0	0
Harga buah yang terjangkau	0	58	30	10	2	51	49	0	0	0
Perasaan senang pengunjung	12	67	15	5	1	27	72	1	0	0
Pengunjung akan datang kembali jika puas	36	38	15	9	2	49	36	11	0	4
Pengunjung merasa aman	26	72	2	0	0	45	54	1	0	0
Pengunjung merasa nyaman	15	58	23	4	0	40	59	1	0	0
Tidak ada keluhan pengunjung	22	24	30	13	11	65	31	4	0	0
Kualitas agrowisata sangat baik	33	46	17	4	0	47	53	0	0	0

Sumber : Analisis Data Primer 2022 Keterangan :
 SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan dari tabel 2 diketahui bahwa setiap faktor yang memiliki nilai tingkat kinerja dan tingkat harapan masing-masing dan setiap pengunjung memiliki penilaian sendiri terhadap tingkat kinerja dan harapan di setiap faktor yang mereka rasakan selama berkunjung. Jika pengunjung merasa puas maka pengunjung akan datang lagi, maka pihak Jogja Agro Techno Park selalu menjaga pengunjung agar selalu merasa puas setelah berkunjung. Dilihat dari tabel 2 tampak banyak pengunjung yang merasa puas

dengan memberikan jawaban sangat setuju dan setuju pada tingkat kinerja dan tingkat harapan. Penilaian yang diberikan oleh para pengunjung terhadap tingkat kinerja ataupun tingkat harapan pada Jogja Agro Techno Park menjadi masukan bagi pihak pengelola untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi dari sebelumnya, agar selalu dapat menikmati oleh semua pengunjung yang berkunjung.

Tabel 3 Peringkat Tingkat Faktor Kinerja di Jogja Agro Techno Park

Faktor	Rata-rata Skor Kinerja	Peringkat
Tempat ibadah yang nyaman	4,7	1
Pengelola berpenampilan yang sopan	4,32	2
Memiliki kompetensi dan dapat dipercaya	4,28	3
Pengunjung merasa aman	4,24	4
Toilet yang tersedia bersih	4,14	5
Sikap ramah pengelola	4,13	6
Tidak ada perbedaan status sosial	4,12	7
Terampil dalam melayani pengunjung	4,09	8
Kualitas agro wisata sangat baik	4,08	9
Bersedia membantu pengunjung	4,01	10
Pengunjung akan datang kembali jika puas	3,97	11
Membantu pengunjung ketika kesulitan	3,96	12
Tempat parkir yang cukup luas	3,88	13
Perasaan senang pengunjung	3,84	14
Pengunjung merasa nyaman	3,84	14
Tempat sampah bersih dan tidak berbau	3,82	16
Memberikan informasi yang jelas	3,69	17
Tersedia tempat makan dan istirahat	3,46	18
Memberikan sikap kepedulian dan perhatian	3,46	18
Harga buah yang terjangkau	3,44	20
Tidak ada keluhan pengunjung	3,33	21
Harga makanan terjangkau	3,21	22
Selalu merespon pengunjung dengan cepat	3,05	23

Sumber : Analisis Data Primer 2022

Data dalam tabel 3 merupakan hasil perhitungan rata-rata penilaian responden terhadap tingkat kinerja faktor Jogja Agro Techno Park. Berdasarkan tabel 3 peringkat pertama yang dimiliki Jogja Agro Techno Park menurut pengunjung adalah tempat ibadah yang nyaman disediakan oleh pihak Jogja Agro Techno Park. Dengan tujuan apabila ada pengunjung yang ingin beribadah, sehingga secara tidak langsung pihak Jogja Agro Techno Park memberikan fasilitas tempat ibadah yang nyaman bagi pengunjung yang berwisata tanpa

melewatkan ibadahnya. Sedangkan peringkat terakhir pada kinerja adalah selalu merespon pengunjung dengan cepat, hal ini dapat diartikan kinerja yang diberikan oleh pengelola harus lebih diperbaiki agar untuk kedepannya dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan yang lebih lagi kepada para pengunjung Jogja Agro Techno Park.

Tabel 4 Peringkat Tingkat Faktor Harapan di Jogja Agro Techno Park

Faktor	Rata-rata Skor Harapan	Peringkat
Selalu merespon pengunjung dengan cepat	4,68	1
Harga makanan terjangkau	4,65	2
Tempat ibadah yang nyaman	4,63	3
Tidak ada perbedaan status sosial	4,62	4
Tempat sampah bersih dan tidak berbau	4,61	5
Tidak ada keluhan pengunjung	4,61	5
Toilet yang tersedia bersih	4,59	7
Bersedia membantu pengunjung	4,56	8
Sikap ramah pengelola	4,52	9
Tempat parkir yang cukup luas	4,51	10
Harga buah yang terjangkau	4,51	10
Kualitas agro wisata sangat baik	4,47	12
Memiliki kompetensi dan dapat dipercaya	4,6	13
Pengunjung merasa aman	4,44	14
Tersedia tempat makan dan istirahat	4,4	15
Pengunjung merasa nyaman	4,39	16
Membantu pengunjung ketika kesulitan	4,38	17
Pengelola berpenampilan yang sopan	4,37	18
Memberikan informasi yang jelas	4,35	19
Terampil dalam melayani pengunjung	4,34	20
Perasaan senang pengunjung	4,26	21
Pengunjung akan datang kembali jika puas	4,26	21
Memberikan sikap kepedulian dan perhatian	4,22	23

Sumber : Analisis Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa peringkat tertinggi pada tingkat harapan di Jogja Agro Techno Park adalah selalu merespon pengunjung dengan cepat. Sedangkan yang menempati peringkat terakhir pada tingkat harapan di Jogja Agro Techno Park adalah memberikan sikap kepedulian dan perhatian kepada pengunjung, hal ini dapat menjadi masukan kepada pihak pengelola Jogja Agro Techno Park untuk memperbaikinya agar harapan para pengunjung dapat menjadikan Jogja Agro Techno Park semakin baik lagi.

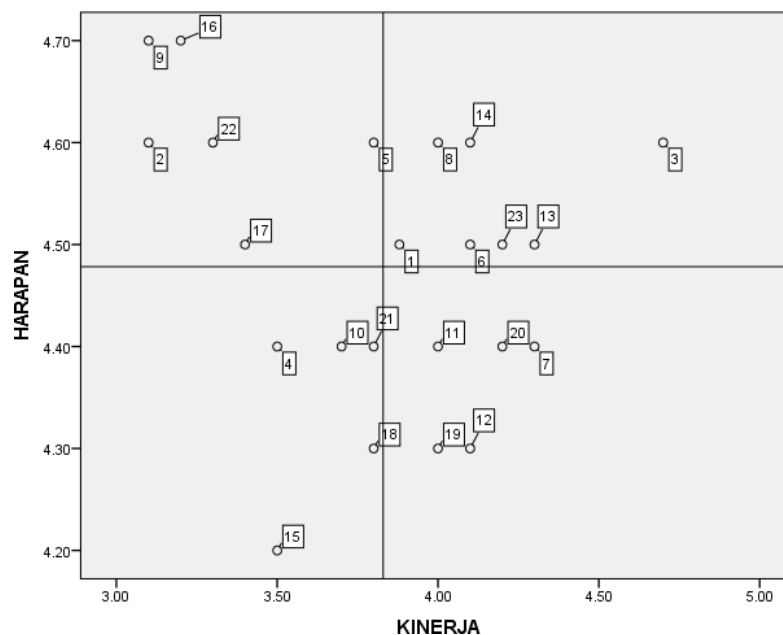
Pengunjung berharap Jogja Agro Techno Park selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga pengunjung merasa puas ketika berkunjung ke Jogja Agro Techno Park. Berdasarkan pada tabel 4 yaitu tabel tingkat kinerja dan tingkat harapan menjadikan sebuah acuan dalam mengubah serta memajukan kualitas dari segi fasilitas maupun pelayanan yang diberikan pihak Jogja Agro Techno Park agar memperoleh hasil yang maksimal terutama kepuasan pengunjung, karena pengunjung merupakan sebuah aset ataupun jaminan untuk

kemajuan Jogja Agro Techno Park.

Pada dasarnya setiap faktor perlu dilakukan perbaikan seiring berjalannya waktu agar pengunjung merasa puas ketika berkunjung, perbaikan ini agar atribut yang dirasa pengunjung kurang baik dapat segera diperbaiki dan ditingkatkan agar memberikan manfaat yang lebih besar terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Adapun nilai yang perlu diprioritaskan oleh pihak Jogja Agro Techno Park adalah atribut yang dianggap memiliki tingkat kepentingan yang tinggi oleh pengunjung

namun memiliki tingkat kinerja yang rendah.

Salah satu cara untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap faktor kinerja produk adalah dengan menggunakan alat bantu berupa analisis IPA (Importance Performance Analysis). Model IPA ini menggambarkan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kinerja dan harapan. Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan oleh penulis dapat menggambarkan faktor mana yang menjadi prioritas Jogja Agro Techno Park berdasarkan diagram 1.



Gambar 1 Diagram Kartesius Penilaian Responden

Keterangan :

- 1 Parkir yang cukup luas
- 2 Toilet yang bersih
- 3 Tempat ibadah nyaman
- 4 Tersedia tempat makan dan istirahat
- 5 Tempat sampah bersih dan tidak berbau
- 6 Sikap ramah pengelola
- 7 Pengelola berpenampilan sopan
- 8 Bersedia membantu pengunjung
- 9 Selalu merespon pengunjung dengan cepat
- 10 Memberikan informasi yang jelas
- 11 Membantu pengunjung ketika kesulitan
- 12 Terampil dalam melayani pengunjung
- 13 Memiliki kompetensi dan dapat dipercaya
- 14 Tidak ada perbedaan status sosial
- 15 Memberikan sikap kepedulian dan perhatian
- 16 Harga makanan terjangkau
- 17 Harga buah terjangkau
- 18 Perasaan senang pengunjung
- 19 Pengunjung akan datang kembali jika puas
- 20 Pengunjung merasa aman
- 21 Pengunjung merasa nyaman
- 22 Tidak ada keluhan pengunjung
- 23 Kualitas agrowisata sangat baik

Posisi penempatan masing-masing faktor menurut pandangan pengunjung dalam diagram Kartesius dapat terbagi dalam empat kuadran. Penempatan pada diagram berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat harapan ini memungkinkan perusahaan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap faktor-faktor yang telah ditetapkan. Perbaikan faktor ini tergantung dari posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut. Berikut adalah interpretasi yang dapat dilakukan berkenaan dengan setiap kuadran.

Prioritas Utama (Kuadran I)

Pada diagram Kartesius (Gambar 1) terdapat beberapa faktor kepuasan pengunjung Jogja Agro Techno Park yang menjadi prioritas utama pengunjung, yaitu harga makanan yang

terjangkau (16) dan selalu merespon pengunjung dengan cepat (9). Dari faktor tersebut terdapat di kuadran pertama sehingga menjadi prioritas utama di Jogja Agro Techno Park karena memiliki tingkat harapan yang tinggi tetapi kinerja yang rendah sehingga dirasa kurang puas bagi pengunjung. Oleh sebab itu pengelola Jogja Agro Techno Park harus lebih memaksimalkan kedua faktor tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pengunjung yang datang dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

Pertahankan Prestasi (Kuadran II)

Kuadran kedua, yaitu mempertahankan prestasi di sini posisi yang menunjukkan kinerja faktor Jogja Agro Techno Park yang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung,

sehingga pengelola Jogja Agro Techno Park seharusnya tetap mempertahankan prestasi kinerjanya. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah bersedia membantu pengunjung (8), tidak ada perbedaan status sosial yang menjadi pembatas antara pengunjung 1 dengan pengunjung lainnya maupun antara pengelola dan para pengunjung (14), tempat ibadah nyaman karena selalu rapi dan bersih (3), parkir yang cukup luas karena mampu menampung banyaknya kendaraan para pengunjung baik kendaraan seperti sepeda motor maupun mobil (1), sikap ramah pengelola terhadap pengunjung yang sedang berkunjung (6), memiliki kompetensi dan dapat dipercaya (13), kualitas agrowisata sangat baik (23). Faktor yang terdapat pada kuadran ke II ini dinilai memiliki tingkat harapan dan kepuasan yang tinggi. Maka dari itu Jogja Agro Techno Park mampu mempertahankan prestasinya, kemudian meningkatkan kinerja terhadap faktor yang bersangkutan di masa yang akan datang sehingga masih dapat dirasakan dan pengunjung masih merasa puas bila berkunjung kembali ke Jogja Agro Techno Park di lain waktu.

Prioritas Rendah (Kuadran III)

Pada kuadran ketiga ini terdiri dari faktor yang dianggap memiliki tingkat kepentingan rendah oleh responden. Faktor-faktor tersebut adalah tersedia tempat makan dan istirahat (4), memberikan informasi yang jelas (10), memberikan sikap kepedulian dan perhatian (15), perasaan senang pengunjung (18), pengunjung merasa nyaman (21).

Pada kuadran ketiga ini, tingkat kepentingan yang dinilai rendah oleh pengunjung dan meskipun demikian faktor-faktor tersebut harus tetap diperhatikan dan dapat diperbaiki agar pengunjung lebih menikmati faktor yang disediakan oleh pihak Jogja Agro Techno Park, sehingga seiring berjalannya waktu faktor yang sekarang dianggap kepentingannya

rendah jika mulai dibenahi maka faktor tersebut akan dianggap memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.

Berlebihan (Kuadran IV)

Faktor-faktor yang mempunyai tingkat harapan yang rendah, tetapi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi berada pada keempat. Faktor tersebut adalah pengelola berpenampilan sopan (7), membantu pengunjung ketika kesulitan (11), terampil dalam melayani pengunjung (12), pengunjung akan datang kembali jika puas (19), pengunjung merasa aman (20).

Jogja Agro Techno Park tidak perlu meningkatkan kinerja dan faktor yang berada pada kuadran IV ini, karena peningkatan terhadap faktor ini akan dianggap berlebihan oleh pengunjung. Faktor pada kuadran ini dinilai sudah memiliki kinerja yang sangat baik, sehingga tidak perlu mengkhawatirkan dampak yang ditimbulkan apabila atribut ini tidak ditingkatkan.

KESIMPULAN

1. Indeks kepuasan pengunjung secara keseluruhan yang berhasil dicapai Jogja Agro Techno Park 77,34% (Puas), artinya Jogja Agro Techno Park memberikan pelayanan yang terbilang baik sehingga pengunjung merasa puas.
2. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), didapatkan hasil :
 - a. Prioritas perbaikan kinerjanya adalah toilet yang disediakan agar lebih bersih dari sebelumnya, bersedia membantu pengunjung, selalu merespon pengunjung dengan cepat, harga makanan terjangkau, harga buah terjangkau, tidak ada keluhan pengunjung. Faktor tersebut harus

mendapatkan perhatian yang lebih dari pengelola Jogja Agro Techno Park agar tercipta kepuasan pengunjung.

- b. Mempertahankan prestasi seperti tempat parkir cukup luas, tempat ibadah yang nyaman, pengelola bersikap ramah, pengelola bersedia membantu, pengelola memiliki kompetensi dan dapat dipercaya, tidak ada perbedaan status sosial, kualitas agrowisata sangat baik. Bagi pengelola Jogja Agro Techno Park diharapkan agar mampu mempertahankan prestasinya karena atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengunjung.
- c. Faktor-faktor yang menjadi prioritas rendah adalah tersedia tempat makan dan istirahat, memberikan informasi yang jelas, memberikan sikap kepedulian dan perhatian, perasaan senang pengunjung, pengunjung merasa nyaman. Peningkatan atribut tersebut perlu dipertimbangkan kembali bagi pengelola Jogja Agro Techno Park karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan dalam waktu dekat. Namun pengunjung menganggap bahwa kinerja pada faktor tersebut rendah, sehingga perusahaan perlu memperbaiki kinerja atribut tersebut di masa yang akan datang untuk meningkatkan rasa puas bagi para pengunjung.
- d. Atribut yang dinilai berlebihan yaitu pengelola berpenampilan sopan, membantu pengunjung ketika kesulitan, terampil dalam melayani pengunjung, pengunjung akan datang kembali jika puas, pengunjung merasa aman. Atribut tersebut tingkat harapannya dianggap rendah oleh pengunjung, tetapi kinerja dari atribut tersebut dianggap tinggi oleh pengunjung Jogja Agro Techno Park.

SARAN

Saran pada penelitian ini adalah diharapkan kepada pengelola Jogja Agro Tehno Park untuk dapat memaksimalkan setiap faktor-faktor yang dianggap masih memiliki kekurangan dan perlunya dilakukan perbaikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pengunjung Jogja Agro Techno Park. Selain memaksimalkan, pengelola juga perlu tetap mempertahankan faktor-faktor yang sudah sangat baik agar nantinya terus memberikan kepuasan bagi para pengunjung yang sedang berkunjung ke Jogja Agro Techno Park. Meningkatkan kinerja dengan harapan yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R. N. M. S. P. (2020). Dampak Pengembangan Agrowisata Terhadap Kehidupan Sosial Ekonomi Masyarakat Lokal Kampung Flory Sleman, Yogyakarta. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 8(1).
- Fandi, T. dan G. C. (2011). *Service, Quality dan Satisfication* (2nd ed.). Penerbit Andi Yogyakarta.
- Handriati, dkk (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Utama, I. G. B. R. (2011). *Agrowisata sebagai Pariwisata Alternatif*.
- Zaqiah Ramdani, T. K. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Agrowisata Dan Dampaknya Terhadap Sosial Ekonomi

Masyarakat (Studi Kasus Pada Agrowisata
Kampung Flory, Sleman, Yogyakarta). *Jurnal
Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan
Agribisnis*, 6(2),675–689.