AGRILAND
Jurnal Ilmu Pertanian
Journal homepage: https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/agriland

Hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pengunjung di Agrowisata Inggit Strawberry Kabupaten Magelang

The relationship between dimensions of service quality and price with visitor satisfaction at Inggit Strawberry Agro-Tourism Magelang Regency

Hermanus Kliver Sibi[1*], Bayu Nuswantara[2]

[1]Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia. Email: bongeiy69@gmail.com
[2]Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia. Email: bayu.nuswantara@staff.uksw.edu
*Corresponding Author, Email: bnuswan@gmail.com

A B S T R A K

Agrowisata Inggit Strawberry merupakan agrowisata yang bergerak dalam bidang bisnis pertanian kebun strawberry yang mampu bertahan di Jawa Tengah, bahkan mampu berkembang secara berkelanjutan sejak didirikannya pertama kali pada tahun 2006 oleh Pak Yanto. Penelitian ini bertujun untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan: wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan, serta harga dengan kepuasan pengunjung Agrowisata Inggit Strawberry. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2019. Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan accidental sampling. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 70 responden. Hasil penelitian menunjukkan bawah wujud fisik (X1) memiliki tingkat hubungan yang rendah dan berkorelasi singnifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), kehandalan (X2) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan berkorelasi singnifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), daya tanggap (X3) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan berkorelasi singnifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), empati (X4) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan berkorelasi singnifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), jaminan (X5) memiliki tingkat hubungan yang kuat dan berkorelasi singnifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), harga (X6) memiliki tingkat hubungan yang kuat dan berkorelasi singnifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Kata Kunci: Bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, harga

A B S T R A C T

Inggit Strawberry Agro Tourism is an agro-tourism business in the field of agricultural strawberry gardens that is able to survive in Central Java, even able to develop sustainably since it was first established in 2006 by Mr. Yanto. This study aims to analyze the relationship between service quality: physical appearance, reliability, responsiveness, empathy and guarantee, as well as price with the satisfaction of Inggit Strawberry Agro Tourism visitors. This research was conducted in September-October 2019. The study used a quantitative descriptive study with a survey method. The sampling technique in this study uses accidental sampling. The number of respondents taken in this study were 70 respondents. The results showed that the physical form (X1) has a low level of relationship and significant correlation to visitor satisfaction (Y), reliability (X2) has a moderate level of relationship and significant correlation to visitor satisfaction (Y), responsiveness (X3) has a level of moderate relationship and significant correlation to visitor satisfaction (Y), empathy (X4) has a moderate level of correlation and significant correlation to visitor satisfaction (Y), guarantee (X5) has a strong relationship level and significant correlation to visitor satisfaction (Y) , price (X6) has a strong level of correlation and significant correlation to visitor satisfaction (Y).

Keywords: Physical form, reliability, responsiveness, empathy, guarantee, price

Pendahuluan

Indonesia memiliki keanekaragaman hayati (biodiversity) yang sangat beragam yang jika dikelolah dengan tepat, keanekargaman hayati tersebut mampu menjadi perekonomian nasional. Didukung dengan posisi geografis di khatulistiwa serta kondisi alam, hayati, dan budaya yang beragam menjadikan Indonesia sebagai pontensi besar untuk mengembangkan agrowisata. Pelestarian sumberdaya alam dan budaya setempat, keinginan untuk menikmati keindahan dan kesejukan alam, kebutuhan akan pengetahuan dan pengalaman secara langsung mengenai pendidikan alam menjadi daya tarik kuat semua agrowisata (Kementerian Pertanian, 2005).

Munculnya industri agrowisata dapat menjadi salah satu pilihan destinasi wisata karena dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi masyarakat. Agrowisata didefinisikan sebagai suatu bentuk kegiatan pariwisata yang memanfaatkan usaha pertanian sebagai objek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan, pengalaman, rekreasi, dan hubungan usaha di bidang pertanian (Kementerian Pertanian, 2005). Lokasi tersebut dapat diadakan berbagai jenis atau atraksi kegiatan sesuai dengan pontensi sumberdaya pertanian dan kebudayaan daerah setempat. Pada hakikatnya pembangunan dan pengembangan objek agrowisata pada suatu lokasi mempunyai tujuan ganda, yaitu di satu pihak dapat berperan untuk promosi produk pertanian Indonesia, meningkatkan volume penjualan, membantu meningkatkan perolehan devisa, membantu meningkatkan pendapatan petani dan masyarakat sekitar, serta dapat menambah jenis dan variasi produk pariwisata di Indonesia (Aryanto 2006). Agrowisata tidak semata merupakan usahan atau bisnis di bidang jasa yang menjual jasa bagi pemenuhan konsumen akan pemandangan yang indah dan udara yang segar, namun juga dapat berperan sebagai media promosi produk pertanian serta media pendidikan bagai masayarakat.

Salah satu objek wisata di Kebupaten Magelang adalah Agrowisata Inggit Strawberry berlokasi di lereng Gunung Merbabu, Desa Banyuroto, Kecamatan Sawangan, ada dua cara menuju ke Agrowisata ini pertanama melalui jalur Ketep Pass dan Kedua melewati jalan raya Kopeng-Magelang. Selain itu, peningkatan jumlah pengujung di Agrowista Inggit Strawberry setiap tahun tentunya disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunnya yaitu faktor kepuasan pengujung terhadap dimensi kualitas pelayanan dan harga. Agrowisata Inggit Strawberry merupakan kawasan wisata berbasis pertanian dan perkebunan yang letaknya berdekatan dengan objek wisata Ketep Pass Sawangan Magelang yang memiliki dua lahan untuk menanam buah Strawberry jenis California lahan pertaman luasnya setengah hektar dan kedua 2000 meter. Daya tarik utama Agrowisata ini adalah wisata petik buah Strawberry langsung di kebun yang tampak dari jalan. Keberadaan Agrowisata ini cukup menarik wisatawan khususnya wisatawan keluarga. Dikawasan Agrowisata Inggit Strawberry sendiri terdapat belasan kebun buah Strawbbery milik warga sekitar namun tidak semuanya diusahakan untuk wisata petik buah. Beberapa kebun buah Strawberry cukup sempit dan hanya sebagai usaha selingan.

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atau dikenakan atas sebuah produk atau jasa (Henry Simamora, 2000:574). Penentuan harga dalam pemasran jasa sangat penting mengingat produk yang ditawarkan oleh Agrowisata Inggit Strawberry yaitu dimensi kualitas pelayanan dan harga yang dibebankan terhadap jasa yang ditawarkan menjadi indikasi kualitas jasa macam apa yang akan diterima oleh konsumen/pengujung. Penetapan harga sangat berperan penting dalam kepuasan pengujung. Semakin mahal harga, semakin sedikit jumlah permintaan atas produk jasa yang bersangkutan dan sebaliknya (hukum permintaan). Salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelangan/pengujung di Agrowisata Inggit Strawberry adalah harga, dimana persepsi pelangan/pengujung bawah harga yang tinggi akan mencerminkan kualitas yang tinggi (Tjiptono, 1997, p.152).

Kepuasan merupakan sebuah respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pengujung adalah prsepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berkaitan pada lima demensi yaitu; wujud fisik, kehandalan, daya tanggap,

empati, dan jaminan. Selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga di tententukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Hartono, 2009). Konsep dasar agrowisata adalah bawah sangat pentingnya agrowisata bagi masyarakat pedesaan maupun perkotaan karena dapat memberikan berapa keuntungan seprti pendapatan, pekerjaan, penggunaan akomodasi, kegiatan, konservasi sumberdaya alam, rekreasi, dan pendidikan.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan: wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan, serta harga dengan kepuasan pengunjung di Agrowisata Inggit Strawberry.

Bahan dan Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai bulan Oktober 2019, selama kurang lebih 30 hari. Adapun tempat penilitian dilakukan di Agrowisata Stroberry Banyuroto, dengan Alamat Desa Banyuroto, Kecamatan Sawangan Magelang. Jl. Kaponan – Ketep Pass 1.3km.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Soegiyono, 2014). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner.

Teknik pengambilan sampel dalam penilitian ini mengunakan accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebutulan dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebutulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014). Pengambilan sampel dilakukan pada pengujung wisatawan yang berkujung di Argowisata Inggit Strawberry sebanyak 70 responde.

Menurut Sugiyono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang di tetapkan oleh penelitian untuk di pelajari dan di tarik kesimpulanya. Misalnya bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan (korelasi atau regresi berganda) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti, misalnya variabel penelitiannya ada 7 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = 10 x 7 = 70.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survai yang menggunakan rangkaian pertanyaan yang disampaikan secara lisan kepada subyek penelitian (Mamang dan Sopiah, 2010). Metode survai bertujuan untuk meliputi banyak orang sehingga hasil survai dapat dipandang mewakili populasi atau generalisasi (Istijanto, 2005, dalam Prahastuti 2011). Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan maupun pernyataan yang di susun kedalam sebuah kuesioner. Kuesioner dalam penelitian dibagi ke dalam dua bagian, yang meliputi: indentitas responden dan pertanyaan variabel. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner tabulasi dimana daftar pertanyaan atau pertanyaan kepada responden yang akan mengasilkan gradasi terhadap setiap item statement, diamana gradasi respon tersebut mulai dari sangat setuju ke sangat tidak setuju, ini merupakan replikasi untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung yang ada di Agrowisata Inggit Strawberry dari Lupiyoadi (2006) dengan skor masing-masing adalah sebagai berikut : Sangat Tidak Setuju (STS)(1), Tidak Setuju (TS)(2), Netral (N)(3), Setuju (S)(4), Sangat Setuju (SS)(5).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber atau objek penelitian. Menurut Mamang dan Sopiah (2010) data primer dapat berupa opini subyek baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi peneliti terhadap suatu benda, kejadian ataupun kegiatan, serta hasil dari pengujian. Data primer ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian

kuesioner oleh responden, yaitu para pengunjung di Agrowisata Inggit Strawberry.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data yang dibutuhkan dalam mendukung penelitian.Umar (2011) dalam bukunya mengatakan bahwa data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer maupun pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini data internal perusahaan itu sendiri seperti sejarah perusahaan dan studi pustaka melalui jurnal, skripsi, literature-literatur yang berkaitan dengan penelitian, serta informasi lain yang dapat diperoleh dengan media internet.

Teknik Analisis Data dilakukan dengan menggunakan software computer Microsoft Excel 2010 untuk input data, SPSS versi 16.0 for windows untuk melakukan pengujian tiga uji yaitu: uji validitas, uji reliabilitas, dan uji korelasi rank spearman. Untuk mendaptkan keabsahan data yang diteliti maka dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji korelasi rank sperman untuk mendapatkan keabsahan data yang diteliti.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel Penelitian	Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r-tabel	Keterangan
Wujud Fisik (X1)	X1.1	0.717	0.235	VALID
	X1.2	0.708	0.235	VALID
	X1.3	0.700	0.235	VALID
	X1.4	0.768	0.235	VALID
	X1.5	0.694	0.235	VALID
Kehandalan (X2)	X2.1	0.788	0.235	VALID
	X2.2	0.872	0.235	VALID
	X2.3	0.808	0.235	VALID
	X2.4	0.817	0.235	VALID
	X2.5	0.768	0.235	VALID
Daya Tanggap (X3)	X3.1	0.752	0.235	VALID
	X3.2	0.727	0.235	VALID
	X3.3	0.790	0.235	VALID
	X3.4	0.756	0.235	VALID
	X3.5	0.797	0.235	VALID
Empati (X4)	X4.1	0.640	0.235	VALID
	X4.2	0.837	0.235	VALID
	X4.3	0.807	0.235	VALID
	X4.4	0.785	0.235	VALID
	X4.5	0.707	0.235	VALID
Jaminan (X5)	X5.1	0.632	0.235	VALID
	X5.2	0.724	0.235	VALID
	X5.3	0.806	0.235	VALID
	X5.4	0.813	0.235	VALID
	X5.5	0.693	0.235	VALID
Harga (X6)	X6.1	0.826	0.235	VALID
	X6.2	0.831	0.235	VALID
	X6.3	0.748	0.235	VALID
	X6.4	0.765	0.235	VALID
	X6.5	0.555	0.235	VALID
Kepuasan Pengunjung (Y)	Y1	0.726	0.235	VALID
	Y2	0.730	0.235	VALID
	Y3	0.621	0.235	VALID
	Y4	0.790	0.235	VALID
	Y5	0.746	0.235	VALID
	Y6	0.719	0.235	VALID
	Y7	0.675	0.235	VALID

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu usaha yang harus dilakukan untuk mengukur kevalidan suatu instrument penelitian. Pengujian validitas dalam penelitian ini dimana untuk mengukur variabel pada masing-masing pernyataan, sehingga data yang di dapatkan bisa dinyatakan valid atau tidak. Perhitungan dilakukan dengan program SPSS 16.0.

Tabel 1 menunjukkan bawha hasil pengujian validitas meliputi variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, harga dan kepuasan pengujung Agrowisata Inggit Strawberry didapat hasil uji validitas nilai koefisien korelasi lebih besar dari r-tabel. Dengan n = 70 pada tingkat kepercayaan 95%, r-tabel= 0.235. Dari hasil tersebut menujukan bawah semua indikator pertanyaan pada variabel tersebut sudah valid. Hal ini menunjukan bawah indikator pertanyaan yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur pada setiap variabel atau bisa dilanjutkan untuk pengujian pada tahap selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa tinggi instrumen derajat kepercayaan penelitian. Suatu instrument yang dikatakan reliabel apabila memenuhi *alpha cronbach* > 0.6 (Tabel 2).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Chronbach's Alpha	Keterangan
Wujud Fisik (X1)	0.777	Reliabel
Kehandalan (X2)	0.808	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0.797	Reliabel
Empati (X4)	0.795	Reliabel
Jaminan (X5)	0.785	Reliabel
Harga (X6)	0.790	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.774	Reliabel

Tabel 2 menunjukan bahwa hasil dari uji reliabilitas semua indikator memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukan oleh nilai *alpha cronbach* secara keseluruhan indikator dari 7 variabel mendapat nilai >0.6 berarti alat ukur atau kuisioner yang dipakai dipercaya atau reliabel.

Hasil Analisis Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan dan Pengunjung di Agrowisata Inggit Strawberry

Hasil analisi hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan harga (X) dengan kepusan pengunjung (Y) di Agrowisata Inggit Strawberry, Kabupaten Magelang dapat diketahui dengan menggunakan analisis uji korelasi Rank Spearman (rs). Dimensi kualitas pelayanan dan harga yang ditiliti, meliputi: wujud fisik (X1), kehandalan (X2), dayatanggap (X3), empati (X4), jaminan (X5) dan harga (X6) (Tabel 3).

Tabel 3. Hasil Ananlisis Korelasi *Rank Spearman*.

Variabel	Koefisien Korelasi (r_s)	Signifikan (α)	Tingkat Keeratan Hubungan	Hasil Uji Statistika
Wujud Fisik (X_1)	0.396**	0.001	Rendah	signifikan
Kehandalan (X_2)	0.546**	0.000	Sedang	signifikan
Daya Tanggap (X_3)	0.508**	0.000	Sedang	signifikan
Empati (X_4)	0.503**	0.000	Sedang	signifikan
Jaminan (X_5)	0.606**	0.000	Kuat	signifikan
Harga (X_6)	0.626**	0.000	Kuat	signifikan

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil dari analisis korelasi Rank Spearman bawah hubungan dari setiap variabel bebas (X) dengan kepuasan pengunjung (Y) memiliki tingkatan yang berbeda-beda antara lain: Wujud fisik memiliki tingkat keeratan hubungan yang rendah dengan nilai koefisien korelasi 0.396 singnifikan, Kehandalan memiliki tingkat keeratan hubungan yang sedang dengan nilai koefisien 0.546 singnifikan, Daya tanggap memiliki tingkat keeratan hubungan yang sedang dengan nilai koefisien korelasi 0.508 singnifikan, Empati memiliki tingkat keeratan hubungan yang sedang dengan nilai koefisien korelasi 0.503 singnifikan, serta Jaminan memiliki tingkat keeratan

hubungan yang kuat dengan nilai koefisien korelasi 0.606 singnifikan, dan Harga memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat dengan nilai koefisien korelasi 0.626 singnifikan.

Kesimpulan

1. Wujud fisik (X1) memiliki tingkat hubungan yang rendah dan positif serta berkorelasi signifikan dengan kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0.396
2. Kehandalan (X2) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan positif serta berkorelasi signifikan dengan kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0.546
3. Daya tanggap (X3) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan positif serta berkorelasi signifikan dengan kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0.508
4. Empati (X4) memiliki tingkat hubungan yang sedang dan positif serta berkorelasi signifikan dengan kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0.503
5. Jaminan (X5) memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif serta berkorelasi signifikan dengan kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0.606
6. Harga (X6) memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif serta berkorelasi signifikan dengan kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0.626
7. Hubungan dari setiap variabel bebas (X) dengan kepuasan pengunjung (Y) memiliki tingkatan yang berbeda-beda antara lain: Wujud fisik memiliki tingkat hubungan yang rendah, Kehandalan memiliki tingkat hubungan yang sedang, Daya tanggap memiliki tingkat hubungan yang sedang, Empati memiliki tingkat hubungan yang sedang, Jaminan memiliki tingkat hubungan yang kuat, dan Harga memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Daftar Pustaka

Aryanto, Y.T. 2006. Analisis Strategis Pengembangan Kebun Wisata Pasirmukti. [Skripsi]. Bogor (ID): Institus Pertanian Bogor.

Henry Simamora. 2000. Manajemen Pemasaran internasional. Jilid 1 Edisi Cetak 1, Salemba Empat Jakarta

Istijanto, 2005, Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

[Keptan DWAI] Kementerian Pertanian, Direktori Wisata Agro Indonesia (ID). 2013. Strategi pengebangan wisata agro diIndonesia. http://database.deptan.go.id/agrowisata/viewfitur.asp?id=3

Lupiyoadi, R. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.

Mamang, E.S., Sopiah. 2010. Metode Penelitian Pendekatan Praktik Dalam Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode penelitian kuantitatif dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Publisher 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andy. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta:

Umar, H. 2011. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Raja Wali Pers. Jakarta.