

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN STRATEGI PEMASARAN
AGROWISATA KAMPUNG DURIAN DESA PAKIS KECAMATAN
PANTI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Digunakan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Derajat Sarjana Pertanian



Oleh :

Pradinta Elya Shafitri

NIM. 2110321012

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
AGUSTUS, 2025**

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN STRATEGI PEMASARAN
AGROWISATA KAMPUNG DURIAN DESA PAKIS KECAMATAN
PANTI KABUPATEN JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Pradinta Elya Shafitri

NIM. 2110321012

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 01 Agustus 2025 dan dinyatakan
telah memenuhi syarat

Susunan tim penguji

Ketua,


Dr. Syamsul Hadi, S.P., M.P
NPK. 9608017

Sekretaris,


Anisa Nurina Aulia, S.P., M.Sc
NPK. 909884

Anggota I


Nurul Fathiyah Fauzi, S.P., M.P
NPK. 1509635

Anggota II


Retno Murwanti, S.TP., M.P
NPK. 1511645

Jember, 01 Agustus 2025
Universitas Muhammadiyah Jember
Fakultas Pertanian
Dekan,


Saptia Prawitasari, S.P., M.P
NIP. 197305242005012006



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS PERTANIAN
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**



Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia
Kotak Pos 104 Telp. 0331-336728 Fax. 0331-337957

Website: <http://www.unmuhjember.ac.id> E-mail: kantorpusat@unmuhjember.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Judul Skripsi: Analisis Kepuasan Konsumen Dan Strategi Pemasaran Agrowisata
Kampung Durian Desa Pakis Kecamatan Panti Kabupaten Jember

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana Pertanian) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jember, 14 Agustus 2025



**Pradinta Elya Shafitri
2110321012**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan kesehatan, petunjuk, dan rezeki-Nya. Atas izin dan kasih sayang-Nya, serta dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis kepuasan konsumen dan strategi pemasaran agrowisata kampung durian desa pakis kecamatan panti kabupaten jember.”, dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Walaupun masih jauh dari kata sempurna, namun penulis dengan penuh rasa bangga dan syukur, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Saptya Prawitasari, S.P., M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Jember, yang senantiasa mendukung kegiatan akademik dan pembinaan mahasiswa.
3. Fefi Nurdiana Widjayanti, S.P., M.P. selaku Kepala Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember, yang memberikan arahan dan motivasi selama proses studi.
4. Dr. Syamsul Hadi, M.P. selaku dosen pembimbing utama dan Anisa Nurina Aulia, S.P., M.Sc. selaku dosen pembimbing anggota, atas bimbingan, kritik, dan waktu yang telah dicurahkan dengan penuh kesabaran dalam mendampingi penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Agrowisata Kampung Durian serta pengelola Agrowisata Bapak Hidayat yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna walaupun demikian Penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 14 Agustus 2025

Penulis,

Pradinta Elya Shafitri
2110321012

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya ini kupersembahkan sebagai wujud cinta, perjuangan, dan ketulusan hati kepada mereka yang selalu menjadi bagian dari setiap langkah dalam hidupku. Tiap lembar dalam tulisan ini adalah saksi bisu dari doa, harapan, dan kerja keras yang tak pernah lelah menemani proses panjang ini.

1. Kedua orang tua saya, Bapak Jaka Wulyadi dan Ibu Purwati, yang tidak pernah lelah mencintai dan mendoakan saya dalam diam maupun terang. Terima kasih atas kasih sayang, keteguhan, dan semangat yang selalu kalian berikan. Segala pencapaian ini adalah buah dari perjuangan dan pengorbanan kalian yang tak pernah saya lupakan. Semoga Allah membalas setiap tetes peluh dan doa kalian dengan keberkahan tanpa akhir.
2. Kakak Tercinta Pradiska Listianingrum, Mas Ipar Adhitya Tri dan juga Ponaan saya tercinta, Shahia Numa Bitaska, Mafaza Naureen Bitaska, terima kasih telah menjadi cahaya dalam banyak gelap yang saya hadapi. Dukungan dan keceriaanmu adalah pengingat bahwa keluarga adalah kekuatan terbesar dalam hidup ini.
3. Sahabat saya, Yanti, Tiwi, Anggi, Desi, Bella, Dinta, yang senantiasa menemani di setiap fase, baik dalam tangis. Terima kasih telah menjadi ruang aman yang selalu menerima saya apa adanya, dan tidak pernah berhenti menyemangati di saat saya ingin menyerah.
4. Sahabat masa SMA saya, Tiara, Linda, Fidya, yang dengan tulus memberikan dukungan dan kebersamaan yang menguatkan setiap langkah saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita ini.
5. Sahabat selama masa kuliah, Farah, Laras, Kikik, terima kasih karena selalu hadir, memberi semangat, dan menjadi tempat berbagi cerita di tengah perjalanan menantang ini. Tanpa kalian, perjalanan ini terasa jauh lebih berat.
6. Seseorang yang keberadaannya begitu bermakna, Siswanto Dwi Prasetyo, sahabat sejak kecil yang tak pernah berubah dalam memberikan semangat dan dukungan. Terima kasih telah menjadi saksi dari perjalanan hidup ini, dari taman kanak-kanak hingga titik ini. Semoga Allah senantiasa menjaga tali silaturahmi kita.
7. Teman-teman seperjuangan, khususnya Agribisnis kelas A dan B angkatan 2021,

terima kasih telah mewarnai hari-hari saya dengan tawa, semangat, dan cerita-cerita yang akan selalu saya kenang.

8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas setiap bantuan dan kebaikan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Setiap bantuan, sekecil apa pun, sangat berarti bagi saya.
9. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Pradinta Elya Shafitri, terima kasih telah kuat, meski berkali-kali ingin menyerah. Terima kasih telah percaya pada proses, dan tetap bertahan di tengah segala rasa ragu dan lelah. Kamu telah berjuang sangat baik. Skripsi ini adalah bukti bahwa kamu bisa melewati hal yang pernah kamu pikir mustahil.

Semoga karya sederhana ini menjadi bentuk penghargaan atas segala dukungan dan cinta yang telah diberikan, serta menjadi langkah awal untuk terus belajar, tumbuh, dan memberi manfaat bagi orang lain. Terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam.

Jember, 14 Agustus 2025

Penulis,



Pradinta Elya Shafitri
2110321012

MOTTO

**” Bukan Hasil Yang Mengukir Nama, Tapi Perjuangan Yang Memberi
Makna.” (Mario Teguh)**



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Agrowisata	5
2.2 Tingkat Layanan Dan Kepentingan Fasilitas Agrowisata Terhadap Kepuasan Konsumen	5
2.3 Kepuasan Konsumen.....	7
2.4 Strategi Pemasaran.....	8
2.5 Teori Tentang Analisis Data Yang Terkait Rencana Penelitian.....	10
2.5.1 Skala Likert	10
2.5.2 <i>Importance Performace Analys</i> (IPA)	10
2.5.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	11
2.6 Penelitian Terdahulu	12
III. KERANGKA PEMIKIRAN	14
3.1 Kerangka Pemikiran	14
3.2 Hipotesis.....	15
IV. METODOLOGI PENELITIAN	17
4.1 Metode Penelitian	17
4.2 Daerah dan Waktu Penelitian.....	17
4.3 Metode Pengambilan Sampel	17
4.4 Metode Pengumpulan Data	19
4.4.1 Uji Validitas.....	19
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	19
4.5 Metode Analisis Data	20
4.5.1 Tingkat Layanan dan Kepentingan Fasilitas Agrowisata Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
4.5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen	23
4.5.3 Strategi Pemasaran	25
4.6 Definisi dan Pengukuran Variabel	25
V. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	28
5.1 Lokasi dan Kondisi Fisik Daerah.....	28
5.1.1 Profil Desa Pakis.....	28

5.1.2	Peta Desa Pakis	29
5.1.3	Kampung Durian.....	30
5.2	Kondisi Iklim	31
5.3	Keadaan Penduduk	32
5.4	Potensi Daerah	32
VI.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
6.1	Karakteristik Responden	37
6.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
6.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
6.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
6.2	Uji Instrumen	39
6.2.1	Uji Validitas Layanan dan Kepentingan	39
6.2.2	Uji Reliabilitas Layanan dan Kepentingan	40
6.3	Tingkat Kepentingan Fasilitas Agrowisata Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
6.3.1	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Price</i>	42
6.3.2	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Reliability</i>	43
6.3.3	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Responsiveness</i>	44
6.3.4	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Service</i>	45
6.3.5	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Assurance</i>	46
6.3.6	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Tangible</i>	47
6.3.7	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Product</i>	48
6.3.8	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Place</i>	49
6.3.10	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Promotion</i>	50
6.3.11	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>People</i>	51
6.3.12	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Process</i>	52
6.3.13	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Physical Evidence</i>	53
6.3.14	Deskripsi Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Intangible</i>	54
6.4	Tingkat Kepuasan Konsumen Agrowisata Kampung Durian	55
6.5	Kesesuaian Atribut Layanan Terhadap Kepentingan Konsumen.....	57
6.6	Strategi Pemasaran 7p	62
VII.	KESIMPULAN DAN SARAN	65
7.1	Kesimpulan	65
7.2	Saran.....	65
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Populasi dan Jumlah Sampel Agrowisata	18
Tabel 4.2 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	20
Tabel 4.3 Dimensi Dan Atribut Penilaian Kepuasan dan Strategi Pemasaran	76
Tabel 4.4 Nilai Indeks Kepuasan	25
Tabel 5.1 Luas Daerah Menurut Desa Dikecamatan Panti Kabupaten Jember.....	28
Tabel 5.2 Jumlah Curah Hujan Per Tahun Dikecamatan Panti Kabupaten Jember	31
Tabel 5.3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin Di Desa Pakis Kecamatan Panti Kabupaten Jember, 2024	32
Tabel 6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 6.4 Uji Validitas Layanan Konsumen Dan Kepentingan Konsumen.	40
Tabel 6.5 Uji Reliabilitas Layanan Konsumen.....	40
Tabel 6.6 Uji Reliabilitas Kepentingan Konsumen.....	43
Tabel 6.7 Tingkat Kepentingan Konsumen.....	43
Tabel 6.8 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Price</i>	43
Tabel 6.9 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Reliability</i>	44
Tabel 6.10 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 6.11 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Service</i>	46
Tabel 6.12 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Assurance</i>	47
Tabel 6.13 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Tangible</i>	48
Tabel 6.14 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Product</i>	49
Tabel 6.15 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Place</i>	50
Tabel 6.16 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Promotion</i>	51
Tabel 6.17 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>People</i>	52
Tabel 6.18 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Process</i>	53
Tabel 6.19 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Physical Evidence</i>	54
Tabel 6.20 Kepentingan Konsumen Pada Atribut <i>Intangible</i>	55
Tabel 6.22 Kepuasan Konsumen Agrowisata Kampung Durian	56
Tabel 6.23 Kepentingan Konsumen Pada Atribut Kesesuaian Atribut Layanan Konsumen Terhadap Kepentingan Konsumen	57
Tabel 6.24 Hasil Dari Diagram Kartesius	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Pikir Peneliti	15
Gambar 4.1 Kuadran Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> IPA	22
Gambar 5.1 Peta Desa Jatian	29
Gambar 6.2 Diagram Kartesius Kepentingan Kepuasan	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	69
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	72
Lampiran 3.Data Responden.....	74
Lampiran 4. Tabel 4.3 Dimensi dan atribut kepuasan konsumen dan Strategi Pemasaran	76
Lampiran 5. Tabel 6.6 Uji validitas layanan konsumen dan kepentingan konsumen.....	78

