



LAPORAN AKHIR KAJIAN PENGEMBANGAN BISNIS

KAJIAN KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGEMBANGAN FASILITAS PELAYANAN PADA AGRO PARK MABDA ISLAM KABUPATEN SUKABUMI

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

NADYA FAJRIYATUL QOLBY



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Kajian Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Fasilitas Pelayanan pada Agro Park Mabda Islam Kabupaten Sukabumi” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Nadya Fajriyatul Qolby
J3J819315



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

NADYA FAJRIYATUL QOLBY. Kajian Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Fasilitas Pelayanan pada Agro Park Mabda Islam Kabupaten Sukabumi. *Study of Consumer Satisfaction and Development of Services Facilities at Agro Park Mabda Islam Sukabumi Regency*. Dibimbing oleh BAGUS PRIYO PURWANTO dan MUH FATUROKHMAN.

Agro Park Mabda Islam bergerak di berbagai macam bidang pertanian salah satunya agrowisata. Agrowisata yang ada di Agro Park Mabda Islam merupakan *core business* yang dijalankan oleh Yayasan Pesantren Yatim Mabda Islam. Agro Park Mabda Islam memiliki data pengunjung, berdasarkan data tersebut diketahui bahwa terjadi kenaikan pengunjung dari tahun ke tahun pada Januari 2020 – Maret 2022 menjadi peluang bagi perusahaan untuk terus meningkatkan jumlah pengunjung dengan meningkatkan fasilitas dan pelayanan terhadap Agrowisata Agro Park Mabda Islam. Selain itu banyaknya keluhan dari pengunjung terkait fasilitas dan pelayanan yang belum tersampaikan secara langsung menjadi kelemahan bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan kajian kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut pada Agro Park Mabda Islam agar dapat menciptakan pelanggan baru dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang sudah ada.

Tujuan kajian pengembangan bisnis ini yaitu: (1) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan fasilitas dan pelayanan agrowisata pada Agro Park Mabda Islam. (2) Mengkaji penerimaan perusahaan setelah dilakukan pengembangan bisnis dengan peningkatan kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan di Agro Park Mabda Islam.

Metode yang digunakan adalah analisis *Business Model Canvas* (BMC) dengan menggunakan matriks SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat*) terhadap Agro Park Mabda Islam. Metode lain yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu Multiatribut *Fishbein*.

Berdasarkan hasil Multiatribut *Fishbein*, atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu pada pelayanan yang cepat dan sigap. Atribut-atribut yang perlu dipertahankan terdapat pada keamanan dan kenyamanan di area Agro.

Ide pengembangan bisnis dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 50 pengunjung agrowisata. Pengembangan bisnis dengan menggunakan metode Multiatribut *Fishbein*, memperlihatkan hasil bahwa pengunjung Agro Park Mabda Islam merasa puas atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan dengan nilai sikap 281,31. Peningkatan pengunjung pada aspek finansial sebesar 35% atau sebanyak 4.415 pengunjung. Kenaikan R/C rasio diketahui sebesar 0,30 setelah dilakukannya ide pengembangan bisnis tersebut. Sebelum pengembangan bisnis R/C rasio menunjukkan sebesar 1,81 dan setelah pengembangan R/C rasio meningkat menjadi sebesar 2,11. Maka setiap biaya yang dikeluarkan sebesar Rp1 dapat menghasilkan penerimaan sebesar Rp2,11. Hasil perhitungan R/C rasio mengalami kenaikan, dapat dikatakan bisnis tersebut layak untuk dijalankan.

Kata kunci: agrowisata, *fishbein*, kepuasan konsumen, pesantren mabda Islam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

KAJIAN KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGEMBANGAN FASILITAS PELAYANAN PADA AGRO PARK MABDA ISLAM KABUPATEN SUKABUMI

NADYA FAJRIYATUL QOLBY



Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
College of Vocational Studies
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Prima Gandhi, S.P., M.Si.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Judul Laporan Akhir : Kajian Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Fasilitas Pelayanan pada Agro Park Mabda Islam Kabupaten Sukabumi

Nama : Nadya Fajriyatul Qolby
NIM : J3J819315

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Bagus P. Purwanto, M.Agr.

Pembimbing 2:
Muh Faturokhman, S.Pt., M.Si.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies
Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si.
NIP. 196710241993022001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001

Tanggal Ujian:
28 Juli 2022

Tanggal Lulus: 25 AUG 2022