

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.