

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG (STUDI KASUS PADA AGROWISATA  
KEBUN TEH PAGILARAN KABUPATEN BATANG)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**FARADITHA SEKAR AYU KARTIKA**



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS  
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG (STUDI KASUS PADA AGROWISATA  
KEBUN TEH PAGILARAN KABUPATEN BATANG)**

Oleh

**FARADITHA SEKAR AYU KARTIKA  
NIM: 23020319130056**

Salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S1 Agribisnis  
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS  
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
S E M A R A N G  
2 0 2 3**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faraditha Sekar Ayu Kartika  
NIM : 23020319130056  
Program studi : S1 Agribisnis

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul:  
**Analisis Bauran Pemasaran 7P terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus pada Agrowisata Kebun Teh Pagilaran Kabupaten Batang)**, dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini, telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Saya juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh pembimbing saya, yaitu: **Dr. Ir. Mukson, M.S.** dan **Hery Setiyawan S.Pt., M.Sc.**

Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik maka penulis bersedia gelar sarjana yang telah penulis dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, Desember 2023

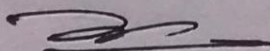


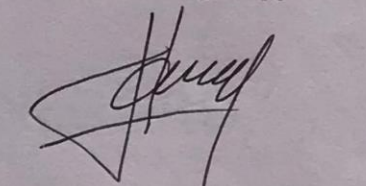
Faraditha Sekar Ayu Kartika

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

  
Dr. Ir. Mukson, M.S.

  
Hery Setiyawan S.Pt., M.Sc.

Judul Skripsi : ANALISIS BAURAN PEMASARAN 7P  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
(STUDI KASUS PADA AGROWISATA  
KEBUN TEH PAGILARAN KABUPATEN  
BATANG)

Nama Mahasiswa : FARADITHA SEKAR AYU KARTIKA

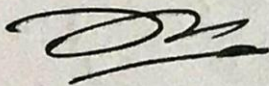
Nomor Induk Mahasiswa : 23020319130056

Program Studi/Departemen : AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

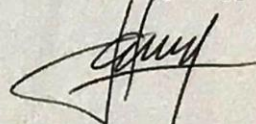
Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji  
dan dinyatakan lulus pada tanggal 19 Desember 2023

Pembimbing Utama



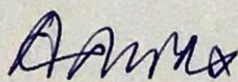
Dr. Ir. Mukson, M.S.

Pembimbing Anggota



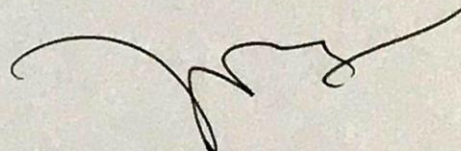
Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.

Ketua Program Studi Agribisnis



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir



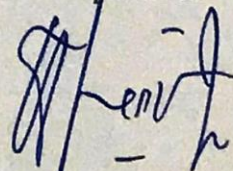
Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.



Dekan

Prof. Dr. Ir. Bambang W.H.E.P., M.S., M.Agr., IPU.

Ketua Departemen



Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M. Si

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG (STUDI KASUS PADA AGROWISATA  
KEBUN TEH PAGILARAN KABUPATEN BATANG)**

**Oleh:  
FARADITHA SEKAR AYU KARTIKA**

**ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, serta menganalisis pengaruh faktor-faktor 7P terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Teh Pagilaran Kabupaten Batang. Lokasi penelitian yaitu di Agrowisata Kebun Teh Pagilaran Desa Keteleng, Kecamatan Blado, Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Jumlah sampel pengunjung yang diambil sebanyak 100 responden. Kriteria responden yaitu pengunjung yang pernah atau sedang berkunjung di agrowisata dan berusia di atas 17 tahun. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara berdasarkan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kepuasan tingkat pengunjung dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Variabel independen pada penelitian ini adalah 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, and Physical Evidence*), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung agrowisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan bahwa atribut yang masuk pada kuadran I adalah atribut proses pembelian tiket dan fasilitas yang tersedia. Atribut dalam kuadran II adalah produk wisata alam, harga tiket terjangkau, prosedur pemesanan, tempat parkir luas, serta keindahan alam agrowisata. Atribut kuadran III adalah wahana permainan bervariasi, kondisi jalan memadai, promosi, pelayanan petugas, dan papan informasi yang membantu. Kuadran IV adalah harga tiket kompetitif, harga tiket sesuai fasilitas, dan lokasi agrowisata yang strategis. Hasil analisis CSI menghasilkan nilai sebesar 79,60%, sehingga tergolong dalam kategori puas. Secara simultan bauran pemasaran 7P berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan secara parsial hanya variabel produk yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

**Kata kunci:** agrowisata, CSI, IPA, kepuasan pengunjung, pagilaran

**ANALYSIS OF THE 7P MARKETING MIX ON VISITOR SATISFACTION  
(CASE STUDY ON TEA GARDEN AGROTOURISM PAGILARAN,  
BATANG DISTRICT)**

**By:  
FARADITHA SEKAR AYU KARTIKA**

**ABSTRACT**

*The research aims to analyze the level of visitor satisfaction, as well as analyze the influence of the 7P factors on visitor satisfaction at the Pagilaran Tea Garden Agrotourism, Batang Regency. The research location is the Pagilaran Tea Garden Agrotourism, Keteleng Village, Blado District, Batang Regency, Central Java. The research method used is the case study method with accidental sampling. The number of visitor samples taken was 100 respondents. The criteria for respondents are visitors who have visited or are currently visiting agrotourism and are over 17 years old. Data collection methods use observation and interviews based on questionnaires. The analysis method used is visitor level satisfaction analysis using the method Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The independent variable in this study is 7P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, and Physical Evidence), while the dependent variable in this research is agrotourism visitor satisfaction. The research results show that the analysis Importance Performance Analysis (IPA) using a Cartesian diagram shows that the attributes included in quadrant I are the attributes of the ticket purchasing process and the facilities available. Attributes in quadrant II are natural tourism products, affordable ticket prices, booking procedures, large parking areas, and the natural beauty of agrotourism. Quadrant III attributes are varied game rides, adequate road conditions, promotions, officer service, and helpful information boards. Quadrant IV is competitive ticket prices, ticket prices according to facilities, and strategic agrotourism locations. The results of the CSI analysis produce a value of 79.60%, so it is classified as satisfied. Simultaneously, the 7P marketing mix has an influence on visitor satisfaction, while partially only product variables have an influence on visitor satisfaction.*

**Keywords:** *agro-tourism, CSI, IPA, visitor satisfaction, pagilaran*

## **KATA PENGANTAR**

Kepuasan pengunjung merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari para pengunjung terpenuhi akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan berlanjut. Untuk membangun kepuasan para konsumen perlu dilakukan pengukuran dan identifikasi akan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, sehingga harapannya banyak studi penelitian yang mengetahui dan memahami keinginan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung agrowisata kebun teh Pagilaran dan menganalisis pengaruh faktor-faktor 7P terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Teh Pagilaran Kabupaten Batang.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan bimbingan banyak pihak yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Mukson M.S. sebagai dosen pembimbing utama dan Bapak Hery Setiyawan S.Pt., M.Sc. sebagai dosen pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc. selaku Dosen Wali.
3. Bapak Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis.
4. Ibu Suryani Nurfadillah, S.E., M.Si. selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis.

5. Bapak Prof. Dr. Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko Prasetyono, M.S., M.Agr., IPU. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
6. Bunda Fida Setiawan dan Bapak Triyono selaku orang tua penulis dan Gissela Zahra Natania Daniza selaku adik dari penulis yang telah memberikan harapan, semangat, dorongan, perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan penuh dalam proses penyusunan skripsi.
7. Keluarga, sahabat, teman – teman KKN tercinta (Gita, Dinda, Mia, Lina, Eva, Sholu, Zaki, Icik), teman-teman 14 Paling Oke, dan saudara-saudaraku di keluarga PSHT Warungasem yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Mas M.A.A. Thomas sebagai WarLok Pagilaran yang sudah banyak membantu, menemani, dan menguatkan penulis selama penelitian dan proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi materi maupun cara penyajiannya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan kepada pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca dan pihak pihak yang terlibat dalam skripsi.

Semarang, Desember 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

|  | Halaman   |
|--|-----------|
| KATA PENGANTAR .....                       | vii       |
| DAFTAR ISI.....                            | ix        |
| DAFTAR TABEL.....                          | xi        |
| DAFTAR ILUSTRASI.....                      | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                       | xiii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar belakang.....                   | 1         |
| 1.2. Tujuan .....                          | 4         |
| 1.3. Manfaat .....                         | 4         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>        | <b>6</b>  |
| 2.1. Agrowisata .....                      | 6         |
| 2.2. Perilaku Konsumen.....                | 7         |
| 2.3. Kepuasan Konsumen .....               | 8         |
| 2.4. Faktor Bauran Pemasaran 7P.....       | 9         |
| 2.5. Pengukuran Kepuasan.....              | 13        |
| 2.6. Penelitian terdahulu .....            | 14        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>15</b> |
| 3.1. Kerangka Pemikiran.....               | 15        |
| 3.2. Hipotesis .....                       | 16        |
| 3.3. Waktu dan Lokasi Penelitian .....     | 17        |
| 3.4. Metode Penelitian .....               | 17        |
| 3.5. Penentuan Pengambilan Sampel.....     | 17        |
| 3.6. Sumber dan Jenis Data.....            | 19        |

|                                |   |     |
|--------------------------------|---|-----|
| 3.7.                           | Teknik Pengumpulan Data.....                                      | 19  |
| 3.8.                           | Metode Analisis Data.....   | 19  |
| BAB IV PEMBAHASAN.....         |   | 29  |
| 4.1                            | Gambaran Umum Agrowisata Kebun Teh Pagilaran .....                | 29  |
| 4.2.                           | Struktur Organisasi Agrowisata.....                               | 30  |
| 4.3                            | Karakteristik Responden Agrowisata Pagilaran .....                | 34  |
| 4.4                            | Gambaran Umum Marketing Mix 7P Agrowisata Pagilaran.....          | 39  |
| 4.5                            | Analisis Kepuasan Pengunjung Agrowisata Kebun Teh Pagilaran ..... | 42  |
| 4.6.                           | Uji Instrumen .....   | 47  |
| 4.7.                           | Uji Asumsi Klasik.....  | 50  |
| 4.8.                           | Pengaruh Bauran Pemasaran 7P terhadap Kepuasan Pengunjung.....    | 52  |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... |   | 60  |
| 5.1.                           | Simpulan .....  | 60  |
| 5.2.                           | Saran .....   | 61  |
| DAFTAR PUSTAKA .....           |   | 62  |
| LAMPIRAN.....                  |   | 68  |
| RIWAYAT HIDUP.....             |   | 105 |

## DAFTAR TABEL

| Nomor  | Halaman |
|--|---------|
| 1. Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Provinsi Jawa Tengah .....                   | 6       |
| 2. Skala Customer Satisfaction Index .....   | 24      |
| 3. Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Asal Daerah.....                              | 35      |
| 4. Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....                            | 35      |
| 5. Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Usia .....                                    | 36      |
| 6. Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                      | 37      |
| 7. Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan.....                                | 38      |
| 8. Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Pendapatan .....                              | 39      |
| 9. Uji Validitas pada Kepentingan atau Harapan .....   | 48      |
| 10. Uji Validitas pada Variabel Kinerja atau Kenyataan .....                                 | 49      |
| 11. Hasil Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara<br>Simultan ..... | 54      |
| 12. Hasil Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara<br>Parsial .....  | 55      |

## **DAFTAR ILUSTRASI**

| Nomor   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....             | 15      |
| 2. Diagram Kartesius (Rangkuti, 2018) .....       | 22      |
| 3. Struktur Organisasi Agrowisata Pagilaran ..... | 31      |
| 4. Diagram Kartesius IPA .....                    | 43      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor  | Halaman |
|--|---------|
| 1. Peta Wilayah Agrowisata Pagilaran.....                          | 68      |
| 2. Kuesioner Penelitian .....                                      | 69      |
| 3. Profil Responden.....   | 77      |
| 4. Skor Jawaban Kuesioner Harapan .....                            | 82      |
| 5. Skor Jawaban Kuesioner Kenyataan.....                           | 87      |
| 6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menggunakan SPSS ..... | 92      |
| 7. Hasil Uji Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (IPA) .....  | 95      |
| 8. Hasil Uji Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan (CSI) .....       | 96      |
| 9. Hasil Output SPSS Uji Regresi, Uji F, dan Uji t.....            | 98      |
| 10. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....                      | 99      |
| 11. Dokumentasi .....  | 102     |
| 11. Daftar Agrowisata Kebun Teh di Jawa Tengah.....                | 104     |