

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA EDUWISATA TAMAN JAMU
NATURINDO DI PT NATURINDO FRESH

Oleh:

Mega Amalia Putri Medityah
03.05.21.0197



PROGRAM STUDI AGRIBISNIS HORTIKULTURA
JURUSAN PERTANIAN
POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN YOGYAKARTA MAGELANG
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA EDUWISATA TAMAN JAMU NATURINDO DI PT NATURINDO FRESH

Oleh:

Mega Amalia Putri Medityah

INTISARI

Jamu merupakan warisan budaya Indonesia yang memiliki nilai kesehatan dan kearifan lokal yang tinggi. Eduwisata menjadi strategi potensial dalam memperkenalkan, melestarikan, dan meregenerasikan minat masyarakat terhadap jamu secara edukatif. Penelitian ini bertujuan menilai tingkat kepuasan pengunjung dan kesesuaian kinerja terhadap harapan pada Eduwisata Taman Jamu Naturindo melalui pendekatan deskriptif kuantitatif. Data primer diperoleh melalui hasil kuesioner dari 91 responden yang didapatkan dengan metode slovin. Analisis dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kepuasan serta kinerja atribut yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Hasil perhitungan nilai CSI mencapai 89,64% menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori sangat puas. Analisis IPA, menempatkan sebagian besar atribut berada pada Kuadran B (dipertahankan), namun atribut seperti internet/WiFi, jumlah toilet, kondisi toilet, tempat sampah, kondisi jalan, kemudahan menemukan Lokasi, jalur pejalan kaki, informasi eduwisata (*online*), penyampaian hasil cek Kesehatan masuk dalam Kuadran A, yaitu perlu menjadi prioritas perbaikan. Hasil lain menunjukkan bahwa sebanyak 62 responden (68,1 %) memiliki minat sangat tinggi untuk kembali berkunjung ke Eduwisata Taman Jamu Naturindo. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung strategi pengembangan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas Eduwisata Taman Jamu Naturindo, sekaligus menjadi dasar perumusan standar layanan minimum bagi destinasi eduwisata berbasis budaya lokal lainnya di Indonesia.

Kata Kunci: CSI, Eduwisata, IPA, Kepuasan, Kinerja

ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION AT TAMAN JAMU NATURINDO EDUTOURISM AT PT NATURINDO FRESH

By:
Mega Amalia Putri Medityah

Abstract

Jamu was one of Indonesia's cultural heritages that had high health benefits and local wisdom. Edutourism was identified as a potential strategy to introduce, preserve, and regenerate public interest in jamu in an educational manner. The study aimed to examine visitor satisfaction at the Taman Jamu Naturindo Edutourism, using a descriptive quantitative approach. Primary data were collected through questionnaires from 91 respondents were obtained using the Slovin method. Analyses were conducted using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to measure satisfaction levels and identify which service attributes should be maintained or improved. The CSI score reached 89.64 %, indicating visitor satisfaction at a "very satisfied" level. In the IPA results, most attributes were placed in Quadrant B (to be maintained), whereas attributes such as internet/Wi-Fi, number and condition of toilets, availability of trash bins, road condition, ease of finding the location, pedestrian pathways, online edu-tourism information, and the communication of health check results were classified within Quadrant A, thus prioritizing them for improvement. Additionally, 62 respondents (68.1 %) expressed a very high interest in returning to Taman Jamu Naturindo Edutourism. The study was expected to support sustainable development strategies to enhance the quality of Taman Jamu Naturindo Edutourism and to serve as a foundation for formulating minimum service standards for other cultural based edutourism destinations in Indonesia.

Keywords: CSI, Edutourism, IPA, Satisfaction, Performance

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR PUBLIKASI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
A. Latar Belakang.....	15
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Batasan Masalah	17
D. Tujuan	17
E. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori	18
B. Kerangka Berpikir.....	21
C. Definisi Operasional	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Waktu dan Tempat.....	24
B. Pelaksanaan Pengambilan Data	24
C. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Taman Jamu Naturindo	31
B. Gambaran Umum Eduwisata Taman Jamu Naturindo.....	31
C. Karakteristik Responden.....	34
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
E. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung	35
F. Prioritas Perbaikan Atribut di Eduwisata Taman Jamu Naturindo	35
BAB V KESIMPULAN.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kebutuhan Sampel Secara Proporsional	25
Tabel 3. 2 Atribut Kuesioner.....	26
Tabel 3. 3 Indeks kepuasan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	29
Tabel 4. 1 Jamu <i>Ready To Drink</i> dan Jamu Instan Serbuk	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan IPA	36
Tabel 4. 5 Hasil Pemetaan Kuadran A	37
Tabel 4. 6 Hasil Pemetaan Kuadran B	37
Tabel 4. 7 Hasil Pemetaan Kuadran C	38
Tabel 4. 8 Hasil Pemetaan Kuadran D	39
Tabel 4. 9 Rencana Implementasi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Eduwisata Taman Jamu Naturindo	16
Gambar 4. 1 Logo Taman Jamu Naturindo.....	31
Gambar 4. 2 Keliling Etalase Tanaman Obat.....	32
Gambar 4. 3 Penjelasan Pascapanen	32
Gambar 4. 4 Praktik Penanaman Tanaman Obat	33
Gambar 4. 5 Praktik Pembuatan Jamu	33
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius IPA	36
Gambar 4. 7 Diagram Minat Kunjungan Ulang.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	47
Lampiran 2 Kuesioner Pengunjung.....	48
Lampiran 3 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	51
Lampiran 4 Data Responden.....	52
Lampiran 5 Uji Validitas.....	55
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	56
Lampiran 7 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	57
Lampiran 8 Tanaman Obat pada Etalase Tanaman Taman Jamu Naturindo.....	58
Lampiran 9 Fasilitas Eduwisata Taman Jamu Naturindo	59
Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan Eduwisata Taman Jamu	60
Lampiran 11 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	61
Lampiran 12 Surat Keterangan Adopsi Teknologi	62

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 1(3), 18. <https://doi.org/10.47065/jtear.v5i1.1474>
- Arrazaq, N. R., Nggilu, A., & Tasnur, I. (2024). Potensi Pengembangan Wisata Edukasi Berbasis Tradisi Budidaya Tembakau di Desa Tlilir Kabupaten Temanggung Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 9(1), 77–92. <https://doi.org/10.25078/pariwisata.v9i1.3432>
- Fachreza, K. A., Harvian, M., Zahra, N., Islam, M. I., Daffa, M., Chair, M., & Wardiyah, M. L. (2024). Analisis Komparatif antara *Probability* dan *Nonprobability* dalam Penelitian Pemasaran. *Jurnal Pajak dan Analisis Ekonomi Syariah*, 1(3), 108–120. <https://doi.org/10.61132/jpaes.v1i3.248>
- Fahimah, M., & Setiyawan, B. (2023). Kepuasan Berkunjung di Kawasan Eduwisata : ditinjau dari Citra. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, dan Manajemen*, 7(2), 67. <https://doi.org/10.32682/jpekbm.v7i2.3189>
- Goma, E. I., Sandy, A. T., & Zakaria, M. (2021). Analisis Distribusi dan Interpretasi Data Penduduk Usia Produktif Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Georafflesia: Artikel Ilmiah Pendidikan Geografi*, 6(1), 20. <https://doi.org/10.32663/georaf.v6i1.1781>
- Hadining, A. F., Fadillah, H., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode *Service Quality, Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Hanum, M. (2011). *Pengobatan Tradisional dengan Jamu Ala Kraton sebagai Warisan Turun Temurun* (1st Ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasudungan. (2024). Kepuasan Pengunjung yang Dipengaruhi Daya Tarik Wisata dan Persepsi Harga Melalui Lifestyle. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.47065/jtear.v5i1.1474>
- Irawan, E. (2023). Strategi Manajemen Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan: Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(2), 01. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i2.182>
- Isnawati, D. L. (2021). Minuman Jamu Tradisional sebagai Kearifan Lokal Masyarakat di Kerajaan Majapahit pada Abad ke-14 Masehi. *Journal Pendidikan Sejarah*, 11(2), 305–305. https://doi.org/10.1007/978-3-540-71095-0_5698
- Izzuddin, M. Q., & Azrianingsih, R. (2015). *Inventory of Medicinal Plants in Kampung Adat Urug, Urug Village, Sukajaya District, Bogor Regency. Natural B*, 3(1), 81–92. <https://doi.org/10.21776/ub.natural-b.2015.003.01.11>
- Kurnia, P. I. (2023). Peranan Atribut Destinasi Wisata dalam Meningkatkan Revisit Intention yang Dimediasi oleh Kepuasan Pengunjung pada Wisata Geopark Merangin, Jambi. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(8), 1303–1310. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i8.478>

- Kusumo, A. R., Wiyoga, F. Y., Perdana, H. P., Khairunnisa, I., Suhandi, R. I., & Prastika, S. S. (2020). Jamu Tradisional Indonesia: Tingkatkan Imunitas Tubuh Secara Alami selama Pandemi. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal Of Public Services)*, 4(2), 465. <https://doi.org/10.20473/jlm.v4i2.2020.465-471>
- Marthiani, I. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Biologi. *Jurnal Yudistira: Publikasi Riset Ilmu Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 17–23. <https://doi.org/10.61132/yudistira.v2i2.727>
- Masrurah, Z., Nisa, J., & Ardiansyah, A. N. (2024). Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata di Taman Edukasi Ganespa Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Pendidikan Geosfer*, 1x(2), 184–196. <https://doi.org/10.24815/jpg.v%vi%i.43618>
- Muhartono, D. S., Setyowati, D., Trisyani, N., & Sulistyani, W. (2022). Peningkatan Kapasitas Kelompok Sadar Wisata dan Pengembangan Destinasi Wisata "Sumber Kembangan" Desa Paron, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Pesisir*, 1, 16–30. <https://doi.org/10.30649/jpmp.v1i1.79>
- Ningrum, D. A., Rahman, R. R., Jannah, W. S., Ikhsan, M., Husyairi, K. A., & Ainun, T. N. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Ayam Penyet Sangar Bogor. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 1(2), 142–151. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v1i2.97>
- Nurcahyo, R. J., & Yulianto. (2024). Pengembangan Daya Tarik Wisata Kunjung Museum Melalui Wahana Edukasi di Museum Pura Pakualaman Yogyakarta. *Journal Of Tourism and Economic*, 2(1), 57–65. <https://doi.org/10.36594/jtec/9ncpfx84>
- Prasetyo, H., & Nararais, D. (2023). Urugensi Destinasi Wisata Edukasi dalam Mendukung Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia. *Kepariwisata : Jurnal Ilmiah*, 17(2), 135–143. <https://doi.org/10.47256/kji.v17i2.209>
- Pratiwi, Y. (2023). Indentifikasi 4A (*Attraction, Amenity, Accessibility* dan *Anciliary*) dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Pantai Tanjung Pendam, Kabupaten Belitung. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(2), 59–67. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.2.2023.59-67>
- Priyanto, R. (2018). Perancangan Model Wisata Edukasi di Objek Wisata Kampung Tulip. In *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* (Vol. 1, Issue 1, P. 15). <https://doi.org/10.31227/osf.io/g3k48>
- Purwanto, I., & Sugiarto, D. (2022). *Importance Performance Analysis* dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas Melalui KepPA. *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*, 13(2), 152–162. <https://doi.org/10.36448/jsit.v13i2.2541>
- Putu, I., Indrawan, E., Luh, N., Ambaradewi, G., Dewa, I., & Arimurti, P. R. (2023). Sistem Informasi Tanaman Berbasis *Quick Response Code* pada Taman Botani. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 13(1), 52–56. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7934377>

- Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Desa Wisata Hijau Bilebante yang Dimediasi oleh Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38–49. <https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>
- Rosadi, J. S., Nurwahid, H., Muhammad, F., Putra, A., & Tridayanti. (2023). Inovasi Minuman Jamu Milenial dari Bahan Rempah. *Community Development Journal*, Vol.4(2), 4990–4993. <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.15974>
- Sugino, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Sg *Posture Evaluation*. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edidike-28). Bandung: Alfabeta.
- Sutisna, & Susan, M. (2022). *Perilaku Konsumen sebagai Dasar untuk Merancang Strategi Pemasaran* (L. Mayasari, Ed.; 1st Ed.). CV Andi Offset Yogyakarta.
- Wahyuni, S. (2020). Analisis Pola Daya Tarik Wisata Berdasarkan Potensi Sumber Daya (*Supply*) sebagai Aset dan Daya Tarik di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata*, 14(1), 13–22. <https://doi.org/10.47256/kji.v14i1.42>
- Wardhana, M. F., Suharmanto, & Hadibrata, E. (2022). Pengetahuan Masyarakat Berhubungan dengan Pemanfaatan Tanaman Obat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(3), 1025–1030. <https://doi.org/https://doi.org/10.37287/jppp.v4i3.1075>
- Waruwu, M., Pu'At, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Widiyastuti, D., Azmi, F. N., Adhitama, S. Y., Destiana, K., Dahlan, A. D., Syakbana, Z. P., Nur'aini, I., Anwar, M. S., Khairina, N. G., Nurhikmah, I., Anindita, L., & Almasari, H. (2023). Analisis Tingkat Perkembangan Destinasi Wisata Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Compact: Spatial Development Journal*, 2(1), 2023. <https://doi.org/10.35718/compact.v2i1.851>
- Yassir, M., & Asnah. (2018). Pemanfaatan Jenis Tumbuhan Obat Tradisional di Desa Batu Hamparan Kabupaten Aceh Tenggara. *Jurnal Biotik*, 6(1), 17–34. <https://doi.org/10.22373/biotik.v6i1.4039>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 8(2), 78–86. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.78-86>
- Yuliardi, I. S., Susanti, A. D., & Saraswati, R. S. (2021). Identifikasi Kelayakan Obyek Wisata Alam dengan Pendekatan 4A (*Attraction, Amenity, Accesibility*, dan *Ancillary*). *Jurnal Arsitektur Kolaborasi*, 1(2), 36–53. <https://doi.org/10.54325/kolaborasi.v1i2.11>

Yumita, A., Wulandari, N., & Hoirurrozi, I. (2023). Kajian Pengetahuan dan Praktik Pemanfaatan Obat Tradisional Indonesia untuk Meningkatkan Sistem Imun Tubuh. *Jurnal Ilmiah Farmasi Attamru*, 4(2), 83–97. <https://doi.org/10.31102/attamru.2023.4.2.83-97>