



ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA EDUWISATA TAMAN JAMU NATURINDO

Mega Amalia Putri Medityah¹, Novia Aristi Rahayu^{2*}, Rika Nalinda³, Ilham Veda Reswara⁴

^{1,2,3}Program Studi Agribisnis Hortikultura, Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang, Indonesia

⁴PT Naturindo Fresh, Indonesia

Email: noviaaristirahayu@gmail.com

Abstract

Jamu merupakan salah satu 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 bertujuan mengkaji kepuasan pengunjung terhadap objek Eduwisata Taman Jamu Naturindo yang dikelola oleh PT Naturindo Fresh. Dengan metode deskriptif kuantitatif, data primer dikumpulkan melalui kuesioner dari 91 responden dan dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Nilai CSI sebesar 89,64% menunjukkan bahwa pengunjung merasa sangat puas. Berdasarkan analisis IPA, sebagian besar atribut berada dalam Kuadran B (dipertahankan), sedangkan atribut dalam Kuadran A, seperti kondisi jalan menuju lokasi (C1), akses internet (B13), kebersihan toilet (B7), dan ketersediaan tempat sampah (B12), perlu menjadi prioritas perbaikan. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan meliputi keragaman tanaman obat, keramahan pemandu, dan kebersihan fasilitas umum. Temuan ini diharapkan dapat mendukung strategi pengembangan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas Eduwisata Taman Jamu Naturindo, sekaligus menjadi dasar perumusan standar pelayanan minimum bagi destinasi eduwisata berbasis budaya lokal lainnya di Indonesia.

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

1. Pendahuluan

Indonesia dengan kekayaan alam memiliki potensi khususnya pada tanaman obat. Berdasarkan data dari Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) pada tahun 2020, Indonesia memiliki sekitar 29.000 jenis tumbuhan dan lebih dari 2.400 di antaranya tumbuhan dengan khasiat sebagai obat. Keanekaragaman tumbuhan yang melimpah menjadi sumber inspirasi bagi pengobatan tradisional. Konsep “back to nature” pasca COVID-19 membangun minat masyarakat pada pengobatan tradisional. Salah satu obat tradisional yang masih dilestarikan sampai saat ini ialah jamu. Menurut Yumita *et al.* (2023), jamu sangat terkenal di Indonesia. Selain itu, jamu kini diakui dunia sebagai warisan budaya tak benda UNESCO. Pengakuan ini memungkinkan Indonesia menampilkan identitas bangsa yang kaya akan kearifan lokal, memiliki sistem pengobatan tradisional yang diakui dunia, serta berkomitmen pada pelestarian lingkungan dan budaya. Salah satu strategi branding nasional dalam merepresentasi identitas budaya, kesehatan alami, dan keberlanjutan yaitu dengan konsep eduwisata.

Di daerah Yogyakarta, berdiri industri yaitu PT Naturindo Fresh sebagai produsen obat tradisional berupa jamu. PT Naturindo Fresh menerapkan upaya pemanfaatan tanaman obat yang berkelanjutan dengan membangun taman tanaman obat yang dikenal dengan Taman Jamu Naturindo yang didirikan pada tahun 2016, berlokasi di daerah Secang, Sendangsari, Kabupaten Kulon Progo, DI Yogyakarta. Taman Jamu Naturindo memiliki aktivitas wisata edukasi sejak tahun 2019 yang disebut dengan Eduwisata Taman Jamu Naturindo. Keberadaan Taman Jamu Naturindo menjadi salah satu upaya sinergis dari industri PT Naturindo Fresh, untuk mengedukasi masyarakat tentang pengetahuan yang komprehensif pada aspek botani, farmasi, dan terkait tanaman obat serta budaya



jamu. Wisata edukasi adalah penggabungan unik antara rekreasi dan pendidikan (Masrurah *et al.*, 2024).

Jumlah pengunjung yang terus meningkat menjadi indikator bahwa Eduwisata Taman Jamu Naturindo memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut sebagai pusat edukasi dan pelestarian jamu tradisional. (Irawan, 2023) menyatakan suatu objek wisata akan menjadi daya tarik jika memiliki keunikan dan keaslian yang membuatnya berbeda dibandingkan objek wisata lainnya. Dalam melakukan langkah keberlanjutan, pengelola Eduwisata Taman Jamu Naturindo terus bersinergi meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap komponen Eduwisata, dimana menurut Pratiwi (2023), komponen utama dalam wisata yaitu atraksi (*attraction*), fasilitas (*amenity*), akses (*accessibility*) dan layanan (*ancilliary*), yang sejalan dengan penelitian Yuliyardi *et al.* (2021) bahwa komponen 4A mampu meningkatkan strategi pariwisata yang berkelanjutan di daya tarik wisata.

Kepuasan pengunjung merupakan evaluasi spesifik terhadap apa yang telah ada. Kurnia (2023) menyampaikan kepuasan pengunjung merupakan dorongan yang sangat penting untuk menarik minat kunjungan ulang. Daya tarik wisata, seperti keunikan, keindahan, fasilitas, dan pengalaman yang ditawarkan, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan pengunjung (Fahimah & Setiyawan, 2023). Selama ini, belum dilakukan penilaian kepuasan pengunjung secara data. Hal ini membuat pengelola belum mengetahui identifikasi mengenai kebutuhan dan harapan pengunjung terhadap Eduwisata Taman Jamu, serta aspek mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Dengan uraian permasalahan di atas, maka analisis kepuasan pengunjung pada Eduwisata Taman Jamu Naturindo di PT Naturindo Fresh perlu dilakukan. Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup identifikasi wisata, tingkat kepuasan pengunjung, serta atribut yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola dalam pengembangan Eduwisata Taman Jamu Naturindo dan dapat dijadikan referensi dalam penyusunan standar pelayanan minimum bagi eduwisata berbasis budaya lokal lainnya di Indonesia.

2. Metode

Penelitian dilakukan pada Eduwisata Taman Jamu Naturindo di PT Naturindo Fresh yang berlokasi di Secang, Desa Sendangsari, Kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2024-Juni 2025. Metode pemilihan lokasi menggunakan *purposive sampling* dengan pertimbangan, perusahaan memiliki usaha eduwisata namun belum mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara data, dan ingin mengetahui perbaikan yang perlu dilakukan sebagai strategi pengembangan eduwisata. Penelitian bersifat deskriptif kuantitatif, menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Diketahui interval skala likert 1 – 5 mulai dari sangat tidak puas (1), kurang puas (2), cukup puas (3), puas (4), dan sangat puas (5). Pada penelitian ini menggunakan 2 jawaban yakni jawaban dimensi kepentingan dan kinerja. Observasi memberikan kesempatan untuk mengamati fenomena secara langsung, wawancara berguna dalam menggali informasi yang lebih rinci dari narasumber, sedangkan kuesioner untuk menghimpun data dalam jumlah besar (Romdona *et al.*, 2025). Responden merupakan pengunjung dengan minimal pernah satu kali kunjungan dan memiliki usia produktif 15-64 tahun (Siburian *et al.*, 2025), dengan

asumsi bahwa individu pada rentang usia tersebut dinilai mampu berpikir logis dan dapat memberikan tanggapan yang sesuai terhadap kuesioner yang diberikan. Populasi penelitian mengacu pada jumlah pengunjung eduwisata dalam kurun satu tahun terakhir, yaitu Mei 2024-Mei 2025 sejumlah 895 pengunjung, dengan pertimbangan kehomogenan daya tarik dan kemudahan menghubungi *contact person* dari instansi/kelompok yang telah berkunjung. Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$\frac{895}{1 + 895(0.1)^2} = 89,95 = 90 \text{ responden}$$

Diketahui pengunjung eduwisata berasal dari beberapa kelompok, maka agar hasil kuesioner mewakili populasi setiap kelompok pengunjung eduwisata dilakukan perhitungan *proportionate stratified random sampling* (Fachreza *et al.*, 2024), yaitu:

Tabel 1. Perhitungan sampel *proportionate stratified random sampling*

Kelompok	Jumlah pengunjung	Rumus Slovin	Kebutuhan Sampel Secara Proporsional	
SD	116	90	11,7	12
SMP/MTS	8	90	0,8	1
SMA/SMK	496	90	49,9	50
Perguruan Tinggi	265	90	26,6	27
Umum	10	90	1,0	1
TOTAL	895		90	91

Hasil perhitungan dari *proportionate stratified random sampling* dihasilkan total 91 sampel untuk dijadikan responden.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas memastikan bahwa instrumen penelitian, seperti kuesioner, memiliki kemampuan mengukur variabel yang menjadi fokus kajian secara tepat. Uji validitas bertujuan untuk melihat ketepatan pengukuran (Marthiani, 2024). Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi antar item dengan total skor menunjukkan hasil signifikan, yaitu ketika r hitung $>$ r tabel, pada tingkat signifikansi 0,05 dalam uji dua arah.

Uji reliabilitas bertujuan menilai konsistensi instrumen. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan (Sugino *et al.*, 2020). Reliabilitas instrumen dinilai dengan menganalisis secara simultan dan menghasilkan *Cronbach Alpha*. Nilai *cronbach alpha* $>$ 0,60, menyatakan reliabel untuk kuesioner yang diuji. Kedua uji menggunakan *software IBM Statistical Program for Social Science (SPSS) 27*.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode untuk menilai persepsi pengunjung mengenai kualitas layanan yang mereka dapatkan (Nurjannah & Sharif, 2022). Fadillah *et al.* (2020) menyatakan metode pengukuran CSI dengan membandingkan antara yang diharapkan dengan yang sebenarnya dapatkan. Untuk membuat skala linier numerik, maka dihitung Rentang Skala (RS) yaitu:

$$RS = [(100-0)/5] \times 100\% = 20\%$$

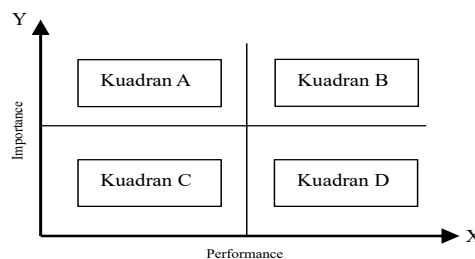
Tabel 2. Penilaian *customer satisfaction index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0% < CSI ≤ 20%	Sangat tidak puas
20.01% < CSI ≤ 40%	
40.01% < CSI ≤ 60%	Tidak puas
60.01% < CSI ≤ 80%	
80.01% < CSI ≤ 100%	Cukup puas
	Puas
	Sangat puas

Sumber: Kumenap et al. (2023)

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA mengukur kesesuaian antara tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerjanya (Permata et al., 2023). Kesesuaian ini diperoleh dari rasio antara skor kinerja dan skor kepentingan. Nilai tersebut digunakan untuk menyusun prioritas perbaikan aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung. Metode ini juga menyarankan langkah-langkah selanjutnya yang perlu diambil berdasarkan hasil penilaian (Muhartono et al., 2022).Melakukan insterpretasi setiap atribut pada kuadran Diagram Kartesius.



Gambar 1. Diagram kartesius

3. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Eduwista Taman Jamu Naturindo

Eduwisata Taman Jamu Naturindo mencakup wisata alam dan edukasi pengenalan gaya hidup sehat berbasis jamu seperti keliling etalase tanaman obat, budidaya penanaman tanaman obat, praktik produksi jamu, hingga terapi kesehatan. Taman Jamu Naturindo dengan demikian tidak hanya berfungsi sebagai tempat wisata, tetapi juga sarana kampanye konstruktif guna mendorong kebiasaan konsumsi jamu di kalangan masyarakat, sejalan dengan visi pembangunan kesehatan nasional dan pengakuan jamu sebagai bagian dari warisan budaya dunia oleh UNESCO. Prasetyo et al. (2023) menyatakan wisata edukasi bermanfaat dalam melestarikan warisan budaya dan lingkungan alam. Konsep eduwisata sejalan dengan prinsip *experiential learning* yang menekankan pembelajaran melalui pengalaman langsung. Konsep pembelajaran tutorial dan eksplorasi dapat membantu wisatawan memahami pengetahuan pada objek wisata (Arrazaq et al., 2024). Eduwisata tidak hanya menyasar kalangan sekolah, tetapi juga perguruan tinggi, lembaga pemerintah, hingga masyarakat umum yang memiliki keinginan belajar dan mendapatkan pengalaman langsung.

Karakteristik Responden

Hasil karakteristik responden menunjukkan bahwa perempuan mendominasi (80,2%) dan berada pada kelompok usia 15–25 tahun (81,3%), menunjukkan dominasi responden muda dan perempuan. Dilihat dari pekerjaan, sebagian besar merupakan

siswa/mahasiswa (79,1%), sedangkan sisanya terdiri dari guru/dosen (17,6%) dan profesi lainnya. Sebagian besar responden memiliki pendapatan di bawah Rp1.000.000 (76,9%), mencerminkan kondisi ekonomi yang masih tergolong rendah atau belum mandiri secara finansial. Dari sisi frekuensi kunjungan, 89,0% responden baru mengunjungi satu kali. Hal ini sejalan dengan profil responden yang didominasi oleh siswa/mahasiswa berusia 15–25 tahun dan berpendapatan rendah, yang kemungkinan mengikuti kegiatan ini sebagai bagian dari program pendidikan atau kunjungan institusional.

Uji Validitas dan Relibilitas

Uji validitas, diketahui r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $(n - 2) = 91 - 2 = 89$ pada tingkat signifikansi uji dua arah untuk nilai α 5% adalah 0,2061. Hasil perhitungan, menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner adalah valid. Artinya, setiap pertanyaan mampu mengukur aspek yang ingin diteliti secara tepat. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,933 pada dimensi kepentingan dan 0,968 pada dimensi kepuasan, yang secara signifikan melampaui nilai ambang batas reliabilitas minimum sebesar 0,6, sehingga instrumen dinyatakan sangat andal. Artinya, kuesioner ini mampu memberikan hasil yang konsisten jika digunakan dalam pengukuran yang berulang.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut pernyataan kuesioner dan hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 3. Hasil perhitungan CSI

Indikator	Kode	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
Atraksi (<i>Attraction</i>)	A1	Keasrian lingkungan.	4,71	4,56	2,54	11,57
	A2	Keanekaragaman tanaman obat	4,71	4,64	2,54	11,77
	A3	Kesesuaian materi edukasi	4,64	4,49	2,50	11,22
	A4	Penyampaian materi interaktif dan menarik.	4,77	4,49	2,57	11,54
	A5	Rasa minuman Jamu <i>Modern</i> RTD sesuai.	4,56	4,47	2,46	10,98
	A6	Penyampaian proses pengolahan pasca panen jelas	4,65	4,50	2,51	11,27
	A7	Instruksi praktik penanaman tanaman obat jelas	4,55	4,42	2,45	10,82
	A8	Alat dan bahan praktik penanaman tanaman obat terpenuhi.	4,73	4,53	2,54	11,52
	A9	Intruksi praktik pembuatan jamu jelas	4,67	4,55	2,51	11,44
	A10	Alat dan bahan praktik pembuatan jamu terpenuhi.	4,75	4,63	2,56	11,82
	A11	Koleksi baju adat beragam.	3,81	4,23	2,05	8,69
	A12	Proses peminjaman baju adat mudah.	4,00	4,25	2,15	9,16
	A13	Tersedianya spot foto yang menarik	4,37	4,46	2,35	10,50
Fasilitas (<i>Amenity</i>)	B1	Panggung terbuka bersih.	4,71	4,62	2,54	11,71
	B2	Kapasitas panggung terbuka memadai	4,73	4,59	2,54	11,68
	B3	Tata letak etalase tanaman obat rapih.	4,78	4,65	2,57	11,96
	B4	Keragaman tanaman obat terawat baik.	4,85	4,64	2,61	12,10
	B5	Joglo bersih dan terawat.	4,85	4,65	2,61	12,13
	B6	Kapasitas joglo memadai	4,66	4,52	2,51	11,33
	B7	Toilet bersih dan terawat.	4,77	4,40	2,57	11,29
	B8	Jumlah toilet terpenuhi.	4,69	4,30	2,53	10,85
	B9	Mushola bersih dan terawat.	4,88	4,52	2,63	11,86
	B10	Menu <i>Café</i> menarik.	4,52	4,42	2,43	10,74

Indikator	Kode	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	B11	Petunjuk arah membantu navigasi.	4,70	4,51	2,53	11,41
	B12	Letak tempat sampah strategis.	4,77	4,45	2,57	11,43
	B13	Akses internet/wifi stabil dan cepat.	4,69	4,25	2,53	10,74
	C1	Kondisi jalan baik dan aman.	4,81	4,35	2,59	11,28
	C2	Lokasi mudah ditemukan	4,76	4,46	2,56	11,43
	C3	Kemudahan akses transportasi umum.	4,64	4,51	2,50	11,25
	C4	Tersedianya area parkir yang luas.	4,64	4,20	2,50	10,48
Ancillary (Pelayanan Tambahan)	C5	Penataan area taman baik.	4,55	4,45	2,45	10,90
	C6	Jalur pejalan kaki nyaman dan aman.	4,66	4,43	2,51	11,11
	C7	Informasi mudah ditemukan.	4,66	4,46	2,51	11,19
	D1	Tim dokumentasi profesional.	4,51	4,52	2,43	10,95
	D2	Keamanan terjaga baik.	4,76	4,54	2,56	11,63
	D3	Pemandu wisata sopan dan ramah.	4,82	4,55	2,60	11,82
	D4	Pemandu wisata bersikap profesional.	4,74	4,65	2,55	11,85
	D5	Layanan cek kesehatan mudah diakses.	4,53	4,59	2,44	11,20
	D6	hasil cek kesehatan jelas dan informatif.	4,66	4,31	2,51	10,81
	D7	<i>Merchandise</i> menarik dan berkualitas.	4,51	4,45	2,43	10,79
Weighted Total			185,75	179,18	100	448,22
CSI						89,64%

Hasil perhitungan CSI diperoleh nilai sebesar 89,64%, yang menurut definisi Kumenap *et al.*, (2023) nilai tersebut termasuk dalam tingkat kepuasan “sangat puas”. Ini menandakan bahwa secara umum pengunjung memperoleh pengalaman yang memuaskan selama mengikuti kegiatan Eduwisata di Taman Jamu Naturindo. Berdasarkan analisis CSI atribut dengan kepuasan tertinggi adalah Joglo bersih dan terawat (B5) dengan WS 12,13 diikuti keragaman tanaman obat terawat baik (B4) dengan WS 12,10. Ningrum *et al.* (2024) menyatakan *Weight Score* (WS) menunjukkan seberapa besar kontribusi indikator atau atribut terhadap tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Importance Performance Analysis (IPA)

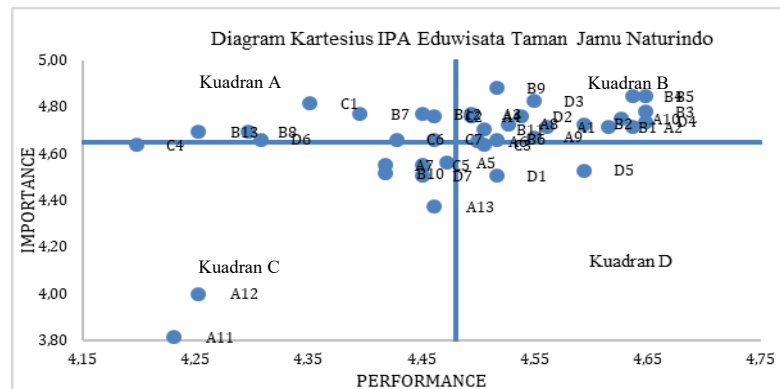
Hasil analisis IPA disajikan pada tabel 5.

Tabel 4. Hasil perhitungan *importance performance analysis* (IPA)

Kode	$\sum Xi$	$\sum Yi$	Tki%	\bar{X}	\bar{Y}	Kode	$\sum Xi$	$\sum Yi$	Tki%	\bar{X}	\bar{Y}
A1	415	429	96,74	4,56	4,71	B8	391	427	91,57	4,30	4,69
A2	422	429	98,37	4,64	4,71	B9	411	444	92,57	4,52	4,88
A3	409	422	96,92	4,49	4,77	B10	402	411	97,81	4,42	4,52
A4	409	434	94,24	4,49	4,76	B11	410	428	95,79	4,51	4,70
A5	407	415	98,07	4,47	4,56	B12	405	434	93,32	4,45	4,77
A6	409,5	423,5	96,69	4,50	4,65	B13	387	427	90,63	4,25	4,69
A7	402	414	97,10	4,42	4,55	C1	396	438	90,41	4,35	4,81
A8	412	430	95,81	4,53	4,73	C2	406	433	93,76	4,46	4,76
A9	414	425	97,41	4,55	4,67	C3	410	422	97,16	4,51	4,64
A10	421	432	97,45	4,63	4,75	C4	382	422	90,52	4,20	4,64
A11	385	347	110,95	4,23	3,81	C5	405	414	97,83	4,45	4,55
A12	387	364	106,32	4,25	4,00	C6	403	424	95,05	4,43	4,66
A13	406	398	102,01	4,46	4,37	C7	406	424	95,75	4,46	4,66
B1	420	429	97,90	4,62	4,71	D1	411	410	100,24	4,52	4,51
B2	418	430	97,21	4,59	4,73	D2	413	433	95,38	4,54	4,76
B3	423	435	97,24	4,65	4,78	D3	414	439	94,31	4,55	4,82
B4	422	441	95,69	4,64	4,85	D4	423	431	98,14	4,65	4,74
B5	423	441	95,92	4,65	4,85	D5	418	412	101,46	4,59	4,53
B6	411	424	96,93	4,52	4,66	D6	392	424	92,45	4,31	4,66
B7	400	434	92,17	4,40	4,77	D7	405	410	98,78	4,45	4,51
Rata-rata									96,60	4,48	4,65

Hasil rata-rata Tki antara kepentingan dan kinerja atribut eduwisata adalah 96,60% yang menunjukkan Eduwisata Taman Jamu Naturindo memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi. Namun Eduwisata Taman Jamu Naturindo tetap harus melakukan perbaikan pada beberapa atribut dan mempertahankan atribut yang sudah baik. Menurut Yulianti & Umbara (2020) dengan menggunakan IPA, perusahaan dapat memprioritaskan upaya perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Selanjutnya, hasil IPA digunakan untuk memetakan atribut ke dalam Diagram Kartesius. Purwanto & Sugiarto (2022) menyatakan diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran. Perhitungan rata-rata seluruh atribut pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menghasilkan batas Diagram Kartesius, yaitu 4,48 (\bar{X}) dan 4,65 (\bar{Y}). Sutisna & Susan (2022) menjelaskan sumbu X mempresentasikan tingkat dari kinerja (*performance*) dan sumbu Y mempresentasikan tingkat dari kepentingan (*importance*). Pemetaan setiap atribut-atribut tersebut berdasarkan rata-rata skor tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kepuasan yang diperoleh (Puspita *et al.*, 2021). Metode IPA membantu memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran, yang mempermudah melihat area mana yang membutuhkan perhatian atau perbaikan segera (Hildayati *et al.*, 2025).



Gambar 2. Diagram Kartesius Eduwisata Taman Jamu Naturindo

Hasil pemetaan atribut pada Diagram Kartesius dapat diurutkan prioritasnya, seperti yang disajikan pada tabel 6.

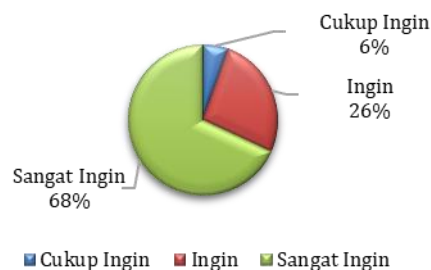
Tabel 5. Pengelompokan atribut sesuai kuadran kartesius

Kuadran A		Kuadran B		Kuadran C		Kuadran D			
Kode	TKI%	kode	TKI%	kode	TKI%	kode	TKI%		
C1	90,41	A4	94,24	A3	96,92	C4	90,52	C3	97,15
B13	90,63	D3	94,31	B6	96,93	A7	97,10	D1	100,24
B8	91,57	D2	95,38	B2	97,21	B10	97,81	D5	101,46
B7	92,17	B4	95,69	B3	97,24	C5	97,83		
D6	92,45	B11	95,79	A9	97,41	A5	98,07		
B12	93,32	A8	95,81	A10	97,45	D7	98,78		
C2	93,76	B5	95,92	B1	97,90	A13	102,32		
C6	95,05	A6	96,69	D4	98,14	A12	106,32		
C7	95,75	A1	96,74	A2	98,37	A11	110,95		

Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut-atribut yang dinilai pengunjung pada Eduwisata Taman Jamu Naturindo terdistribusi dalam empat kuadran strategis. Atribut dalam Kuadran A seperti kondisi jalan (C1), ketersediaan toilet (B8), kebersihan toilet (B7), dan akses internet (B13) merupakan indikator penting dengan kinerja rendah.

Pengunjung memiliki harapan tinggi pada atribut kuadran A untuk di tingkatkan kualitasnya sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan oleh pengelola. Kuadran B memuat atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi. Beberapa diantaranya, penyampaian materi yang interaktif (A4), keamanan area (D2), dan keragaman tanaman obat (B4). Indikator pada kuadran ini perlu dipertahankan kualitasnya secara konsisten, karena telah memenuhi harapan pengunjung. Sementara itu, Kuadran C berisi atribut yang memiliki nilai kepentingan dan kinerja relatif rendah, seperti spot foto (A13), peminjaman baju adat (A12), dan *merchandise* (D7), yang dapat ditingkatkan secara bertahap. Kuadran D menunjukkan adanya kelebihan perhatian pada atribut yang kurang penting, seperti atribut akses transportasi umum (C3), tim dokumentasi (D1) dan mudahnya akses layanan Kesehatan (D5). Atribut pada kuadran C dan D tetap perlu diperhatikan dalam jangka panjang, karena tetap dapat dimanfaatkan sebagai pembeda (*differentiator*) dengan eduwisata lainnya.

Dalam pengambilan keputusan, seperti reorientasi alokasi sumber daya agar lebih efisien, peneliti menyarankan agar manajemen Eduwisata Taman Jamu Naturindo mengutamakan atribut dalam Kuadran A sebagai prioritas perbaikan, dan menggunakan TKi sebagai alat bantu untuk mengurutkan prioritas di dalam kuadran. Tingkat evaluasi kembali tergantung pada potensi cerita, visual, atau pengalaman khas yang bisa dibangun dari atribut-atribut tersebut. Jika mampu memberikan *emotional value* atau keunikan budaya/lokalitas, maka atribut C dan D juga sangat mungkin diangkat sebagai elemen branding yang kuat.



Gambar 3. Diagram minat kunjungan ulang eduwisata taman jamu naturindo

Berdasarkan data pada diagram, sebanyak 68,1% yaitu 62 responden menyatakan sangat ingin berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memiliki minat tinggi untuk melakukan kunjungan ulang ke Eduwisata Taman Jamu Naturindo. Data ini sejalan dengan hasil analisis CSI dengan kategori tingkat kepuasan, sangat puas, serta didukung analisis IPA yang menunjukkan mayoritas atribut berada di kuadran B (dipertahankan). Minat berkunjung kembali yang tinggi, menjadi indikator keberhasilan eduwisata dalam menciptakan kepuasan berkunjung, sesuai pernyataan Riadi *et al.* (2023) minat berkunjung kembali merupakan hasil dari kepuasan yang dirasakan pengunjung setelah mengunjungi destinasi wisata.

4. Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap Eduwisata Taman Jamu Naturindo berada dalam kategori sangat puas, dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 89,64%. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) memetakan

atribut pelayanan ke dalam empat kuadran, di mana sebagian besar berada pada Kuadran B (dipertahankan), sementara atribut di Kuadran A (prioritas utama) seperti akses jalan, toilet, tempat sampah, dan akses internet, perlu mendapatkan perbaikan segera. Temuan ini menunjukkan bahwa pengunjung sangat menghargai aspek edukatif, kebersihan, serta kenyamanan fasilitas dan keramahan pemandu. Minat pengunjung untuk kembali berkunjung juga tercatat sangat tinggi, di mana 68,1% responden menyatakan sangat ingin kembali. Hal ini menegaskan bahwa eduwisata ini berhasil memberikan pengalaman yang menyenangkan dan bernilai edukatif bagi pengunjung.

Hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam penyusunan standar pelayanan minimum untuk destinasi eduwisata berbasis budaya lokal lainnya di Indonesia. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran prioritas (A dan B) mencerminkan layanan esensial yang diharapkan pengunjung dan dapat dijadikan sebagai tolok ukur minimum layanan. Keterbatasan penelitian ini adalah belum menggali penyebab mendalam maupun menghasilkan solusi teknis. Bagi peneliti selanjutnya direkomendasikan menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk mentransformasikan kebutuhan pengguna menjadi parameter teknis yang terukur. Serta penggunaan kerangka 5W+1H dapat membantu merumuskan akar masalah dan memastikan bahwa setiap rekomendasi solusi berdasar pada penyebab utama.

References

- 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., Muhammad Izzudin Islam, Muhammad Daffa, Miftahul Chair, & Mia Lasmi Wardiyah. (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>
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1–10.
- Fahimah, M., & Setiyawan, B. (2023). Kepuasan Berkunjung Dikawasan Eduwisata : Ditinjau Dari Citra. (*Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, Dan Manajemen*, 7(2), 67. <https://doi.org/10.32682/Jpekbm.V7i2.3189>
- Hildayati, R. A., Ridwan, A., & Aman, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie G Kabupaten Kudus Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analisis (Ipa). *Iltek : Jurnal Teknologi*, 20(April), 61–68.
- Irawan, E. (2023). Strategi Manajemen Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan: Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(2), 01.
- Kumenap, V. D., Sitanayah, L., & Oentomo, B. F. (2023). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Pengukuran Kepuasan Layanan Pada Biro Promosi Dan Admisi Ukdslm. *Jointer : Journal Of Informatics Engineering*, 4(01), 14–18. <https://doi.org/10.53682/Jointer.V4i01.208>
- 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>
- Marthiani, I. (2024). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Biologi. *Jurnal Yudistira: Publikasi Riset Ilmu Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 17–23.
- 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., 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/https://doi.org/10.30649/jpmp.v1i1.79>
- Ningrum, D. A., Rahman, R. R., & Jannah, W. S. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (Csi) Pada Ayam Penyet Sangar Bogor. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital (Jumabedi)*, 1(2).
- Nurjannah, S., & Sharif, O. O. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Nasional Way Kambas Berdasarkan Kualitas Layanan (Servqual). *E-Proceeding Of Management*, 9(2), 97–105. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/17573>
- Permata, D. P., Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, & Dilla Roninda. (2023). Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 983–995. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- Prasetyo, H., & Nararais, D. (2023). Urugensi Destinasi Wisata Edukasi Dalam Mendukung Pariwisata Berkelanjutan Di Indonesia. *Kepariwisata : Jurnal Ilmiah*, 17, 135–143.
- Pratiwi, Y. (2023). Identifikasi 4a (Attraction, Amenity, Accessibility Dan Ancillary) 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>
- 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>
- Puspita, D., Ismail, A., & Burhanuddin, B. (2021). Analisis Kepuasan Pengunjung Program Agroeduwisata Taman Teknologi Pertanian (Ttp) Cigombong, Kabupaten Bogor. *Forum Agribisnis*, 11(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/fagb.11.2.109-121>
- Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan 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>
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Urnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/jisosepol/article/view/238/186>
- Siburian, E. S., Ginting, E. M., Syahfitri, M. D., & Purba, B. (2025). Bonus Demografi Sebagai Peluang Dan Tantangan Bagi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(1.D), 123–128. <http://www.jurnal.peneliti.net/index.php/jiwp/article/view/9738>
- 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>
- Sutisna, & Susan, M. (2022). *Perilaku Konsumen Sebagai Dasar Untuk Merancang Strategi Pemasaran* (L. Mayasari, Ed.; 1st Ed.). Cv Andi Offset Yogyakarta.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan 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>
- Yulardi, 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*, 04(02), 83–97.