

## INTISARI

Industri pariwisata merupakan fenomena yang sangat kompleks dan unik karena pariwisata bersifat multidimensional, yang meliputi industri-industri lain, diantaranya industri souvenir dan cinderamata, industri restoran, industri transportasi, dan industri perhotelan. Tiap bagian dalam industri pariwisata harus saling mendukung dan bekerjasama dengan baik agar kepuasan wisatawan terhadap industri pariwisata secara keseluruhan dapat tercapai.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengambilan sampel dengan metode *probability sampling*, dan *convenience*. Penelitian ini menggunakan sampel yaitu wisatawan Surabaya yang pernah melakukan perjalanan wisata ke Makassar berdasarkan metode Holiday Satisfaction dengan periode kurun waktu 2 tahun terakhir. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100. Data penelitian ini diolah menggunakan program SPSS 18.0 *for Windows* yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif frekuensi, serta analisis deskriptif *crosstabs*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berkunjung ke Makassar adalah perempuan, berusia antara 26-40 tahun, pendidikan terakhir adalah sarjana, dengan status sudah menikah, bekerja sebagai wiraswasta, dengan intensitas melakukan perjalanan wisata dalam 2 tahun terakhir sebanyak 3-4 kali, dan lama berwisata adalah lebih dari seminggu.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Expectation*, *Performance*, *Service Quality*, *Holiday Satisfaction*.

## **ABSTRACT**

*The tourism industry is a very complex phenomenon and is unique because tourism is multidimensional, which includes other industries, including souvenir and gift industry, restaurant industry, transportation industry, and hospitality industries. Each part of the tourism industry should be mutually supportive and work well for the tourists satisfaction toward the tourism industry as a whole can be achieved.*

*This study used descriptive research type with the sampling technique with probability sampling methods, and convenience. This study used a sample of tourists Surabaya who had to travel to Makassar based on the method of Holiday Satisfaction with the period of the 2 last years. The number of samples used in this study is 100. Research data is processed using SPSS 18.0 for Windows is by using descriptive analysis of frequencies, crosstabs and descriptive analysis.*

*The results of this study indicate that the majority of respondents who visited Makassar were woman, aged between 26-40 years, the last is an undergraduate education, the status is married, worked as an enterpreneur, with the intensity of the leisure traveler in the last 2 years as much as 3-4 times, and longer trips are more than a week.*

*Key words: Service Quality, Satisfaction, Expectation, Performance, Holiday Satisfaction.*