

INTISARI

Penelitian ini menggunakan obyek penelitian industry di Pulau Lombok yang merupakan salah satu dari rute segitiga emas (Bali – Tana Toraja – Lombok) sehingga pariwisata bahari di daerah tersebut mempunyai potensi yang sangat besar, dikarenakan obyek wisata yang bersih, natural dan dekatnya lokasi dengan Pulau Bali.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wisatawan Surabaya yang pernah melakukan wisata ke Lombok berdasarkan metode *holiday satisfaction*. Metode ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan persepsi wisatawan terhadap dimensi-dimensi dalam metode *holiday satisfaction*, dimensi-dimensi tersebut meliputi *attraction, activities, amenities, accommodation, accessibility*. Dan seluruh data yang diperoleh nantinya dapat dilanjutkan dengan analisis kuadran untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari tiap-tiap dimensi, serta dapat memberikan gambaran kepada pihak terkait dalam industri pariwisata mengenai apa yang menjadi prioritas untuk diperbaiki demi tercapai kepuasan wisatawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif; variabelnya adalah variabel kepuasan wisatawan; sumber datanya adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa selisih nilai total kepuasan antara harapan dan persepsi untuk seluruh dimensi menunjukkan angka positif yang berarti wisatawan merasa puas.

Kata Kunci : Kepuasan, Harapan, Persepsi.

ABSTRACT

This research used industry research object in Lombok island as one of gold triangle route (Bali – Tana Toraja – Lombok) hence marine tourism in these area have huge potential as they are natural and clean tourism object and near with Bali island.

This research is aimed to identify Surabaya's tourist satisfaction who have ever had vacation to Lombok based on holiday satisfaction method. This method was done by comparing tourist expectation and tourist perception on dimensions in holiday satisfaction method including attraction, activities, amenities, accommodation, accessibility. All data obtained will be analyzed by quadrant analysis to identify strength and weakness of every dimension and to provide description to related parties in tourism industry concerning what priorities need to be improved in order to satisfy tourist. Type of research was descriptive and the variable was tourist satisfaction; data source was primary data obtained from questionnaire.

Result of research showed that discrepancy of total satisfaction value between expectation and perception for all dimensions showed positive value it mean tourism satisfy.

Key Words : Satisfaction, expectation, perception.

