

ABSTRAKSI

Industri pariwisata merupakan fenomena yang sangat kompleks dan unik karena pariwisata bersifat multidimensi, yang meliputi industri-industri lain, di antaranya 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 obyek penelitian industri pariwisata di Taman Nasional Komodo Dan Danau Kelimutu, yang memiliki persentase peningkatan jumlah kunjungan wisatawan terbesar dari tahun 2007 ke 2008 dari 5 daerah tujuan wisata yang dikembangkan oleh Depbudpar.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan wisatawan Surabaya yang pernah melakukan perjalanan wisata ke Taman Nasional Komodo Dan Danau Kelimutu berdasarkan metode *Holiday Satisfaction*. Metode ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan persepsi wisatawan terhadap kategori menurut metode *Holiday Satisfaction*. Kategori tersebut meliputi kategori daerah tujuan wisata, toko souvenir dan cinderamata, restoran, pusat seni dan budaya, transportasi, hotel, dan sumber informasi bagi wisatawan. Kemudian dilakukan analisis kuadran untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari tiap-tiap kategori, serta untuk memberikan gambaran kepada pihak yang terkait dalam industri

pariwisata mengenai apa yang menjadi prioritas untuk diperbaiki demi tercapai kepuasan wisatawan.

Penelitian ini menggunakan *close ended question* dengan alternatif jawaban berupa 5 skala jenjang, di mana 1 bernilai negatif dan 5 bernilai positif. Kuesioner yang akan diolah dalam penelitian ini berjumlah 100, dengan karakteristik responden yaitu orang yang bertempat tinggal di Surabaya selama tahun 2007 sampai 2008 dan pernah melakukan perjalanan wisata ke Taman Nasional Komodo Dan Danau Kelimutu minimal sekali dalam kurun waktu antara Januari 2007 sampai Desember 2008 serta mengetahui dan menikmati industri pariwisata di Taman Nasional Komodo Dan Danau Kelimutu.

Dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa wisatawan merasa tidak puas terhadap seluruh kategori dalam *Holiday Satisfaction*, yang ditunjukkan dengan kepuasan wisatawan (selisih antara persepsi dengan harapan) yang bernilai negatif. Analisis kuadran yang telah dilakukan memberikan gambaran lebih jelas mengenai kepuasan wisatawan, kekuatan dan kelemahan dari masing-masing kategori. Selanjutnya pada penelitian ini juga diberikan rekomendasi yang ditujukan kepada para pengelola bisnis pariwisata, pemerintah, dan pihak lain yang terkait, di mana rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wisatawan.