

INTISARI

Pulau Bali merupakan tempat atau objek wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik. Pulau Bali telah menjadi ikon dari negara Indonesia. Banyak orang asing yang lebih mengenal dan mengetahui Bali dibandingkan Indonesia. Ada dua cara untuk datang ke Bali yaitu yang pertama dengan cara menggunakan paket tur dan yang kedua tanpa menggunakan paket tur

Metode *Holiday Satisfaction* (HOLSAT) merupakan pengembangan dari metode *service quality*. Metode *satisfaction* khusus digunakan untuk mengukur kepuasan berlibur wisatawan. Dengan metode ini akan dapat diketahui seberapa besar selisih antara harapan dan persepsi wisatawan tersebut. Pengukuran tingkat kepuasan ini didapatkan dengan membandingkan persepsi wisatawan terhadap layanan-layanan yang diberikan pelaku bisnis pariwisata dengan harapan wisatawan tersebut.

Hasil sigi awal menunjukkan bahwa terdapat gambaran kepuasan wisatawan antara wisatawan Surabaya yang melakukan perjalanan wisata ke Bali dengan menggunakan dan tanpa menggunakan paket tur dengan metode *Holiday Satisfaction* yang berdasarkan pada dimensi-dimensi yang terdiri dari *Attraction*, *Activities*, *Amenities*, *Accommodation*, dan *Accessibility*.

Hasil penelitian ini didasarkan pada jawaban responden pada berbagai pertanyaan dalam kuesioner yang dirumuskan dengan menggunakan metode *Holiday Satisfaction* (HOLSAT). Analisis yang digunakan adalah analisis kuadran, yang bisa memberi penilaian mengenai responden yang merasa puas atau tidak puas terhadap suatu hal. Responden dalam penelitian ini terbagi atas responden yang mengunjungi Bali dengan menggunakan paket tur dan responden yang mengunjungi Bali dengan tanpa menggunakan paket tur.

Hasil analisis kuadran menunjukkan bahwa responden yang mengunjungi Bali tanpa menggunakan paket tur memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan responden yang mengunjungi Bali dengan menggunakan paket tur, karena responden yang mengunjungi Bali tanpa menggunakan paket tur mempunyai tingkat harapan di atas mean harapan pada masing-masing kategori dan tingkat persepsi di bawah mean persepsi pada masing-masing kategori, sehingga perlu dilakukan perubahan

Kata kunci: *holiday satisfaction*, *attraction*, *activities*, *amenities*, *accommodation*, dan *accessibility*.

ABSTRACT

Bali island is an tourism destination that visited by most domestic tourist. Bali has become an icon of Indonesia. Many foreigners that recognize Bali more than Indonesia itself. There are two ways to get to Bali, using tour package and without tour package.

Holiday Satisfaction (HOLSAT) method is an advance of service quality method. This method is especially used to measure how much differences of hope and perception of tourists. This satisfaction measurement is gain by compare tourist's perception and hope for services provided by tourism business service provider.

Pre-survey shows that there is a profile of tourist's satisfaction between tourists from Surabaya that come to Bali with and without tour package using holiday satisfaction method based on dimentions include: attraction, activities, amenities, accommodation, and accessibility.

This research result based on respondent's answers on various questions in questionnaire that made using holiday satisfaction (HOLSAT) method. Analysis used is quadran analysis, that given value about respondents whom satisfied or dissatisfied about something. Respondents in this research divided into respondents that come to Bali using tour package and respondents that come to Bali without using any tour package.

Quadran analysis result shown that respondents that visiting Bali without using tour package have lower satisfaction compared to respondents that visiting Bali using tour package, because respondents that visiting Bali without tour package have higher hope and lower perception in each category, so there is something should be change.

Keywords: *holiday satisfaction, attraction, activities, amenities, accommodation, dan accessibility.*