

ABSTRAK

Taman Remaja Surabaya merupakan tempat hiburan keluarga satu-satunya di Surabaya yang memiliki alat-alat permainan besar. Persaingan dalam bidang tempat hiburan semakin pesat. Dampak dari persaingan yang ketat tersebut, diduga masyarakat menganggap Taman Remaja Surabaya mempunyai *image* negatif sebagai tempat hiburan keluarga. Penelitian di Taman Remaja Surabaya ini memiliki beberapa tujuan, antara lain mengetahui perilaku konsumen Taman Remaja Surabaya, mengetahui tingkat kepuasan konsumen Taman Remaja Surabaya saat ini, mengetahui *image* Taman Remaja Surabaya di mata masyarakat umum dan mendapatkan solusi untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap elemen-elemen layanan yang rendah tingkat kepuasannya.

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan *image* yang signifikan terhadap konsumen dan konsumen potensial, digunakan *Two Independent Sample Test*. Untuk mengetahui apakah *image* Taman Remaja Surabaya dipengaruhi oleh rata-rata pengeluaran dan jenis pekerjaan (yang merupakan pengaruh individual dalam perilaku konsumen), digunakan analisis *Manova* Uji *Manova* juga dilakukan untuk mengetahui apakah dana yang dikeluarkan selama di Taman Remaja Surabaya dipengaruhi oleh rata-rata pengeluaran, jenis pekerjaan dan usia, dimana dana yang dikeluarkan selama di Taman Remaja Surabaya adalah tingkat konsumsi konsumen yang merupakan sumber pendapatan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, analisis kuadran dengan titik potong adalah grand mean keseluruhan dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Selanjutnya dilakukan pencarian sebab-akibat dengan menggunakan diagram Ishikawa. Sementara itu, untuk mengetahui *image* konsumen terhadap Taman Remaja Surabaya, dilakukan analisis deskriptif.

Hasil dari analisis *Two Independent Sample Test* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan *image* yang signifikan terhadap konsumen dan konsumen potensial. Dari analisis *Manova* diketahui bahwa *image* Taman Remaja Surabaya dipengaruhi oleh rata-rata pengeluaran dan jenis pekerjaan, dan dana yang dikeluarkan selama di Taman Remaja Surabaya dipengaruhi oleh rata-rata pengeluaran, jenis pekerjaan dan usia. Sementara itu, dari hasil analisis kuadran didapatkan bahwa variabel yang berada pada kuadran IV (Penting – Tidak Puas) adalah desain (tampilan) yang menarik, papan penjelasan tentang permainan yang ada, ruang informasi yang informatif, bintang tamu, perlengkapan keamanan yang sesuai standar, pegawai membantu kesulitan konsumen, keramahan pegawai dalam melayani konsumen, dan staf medis siaga. Sementara itu, responden konsumen yang menjawab tidak terjadi perubahan *image* TRS di mata masyarakat ada 13%, 38% terhadap Taman Remaja Surabaya ke arah masyarakat terhadap TRS ke arah yang lebih baik ada 49%. Untuk konsumen potensial, responden yang menjawab tidak terjadi perubahan *image* 24%. 44% menjawab bahwa terjadi perubahan *image* ke arah yang negatif. dan perubahan *image* ke arah yang lebih baik ada 31%.