

dan negatif, yang menunjukkan ketidakpuasan wisatawan terhadap dimensi-dimensi *HOLSAT*.

Menurut Truong dan Foster (2005:843) secara ringkas kepuasan pada umumnya merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman, perbedaan antara harapan dan *performance* yang dirasakan. Kepuasan wisatawan diperoleh dari selisih rata-rata persepsi dan rata-rata harapan sehingga menghasilkan nilai kepuasan. Analisis kuadran pada tiap-tiap pernyataan dimensi *HOLSAT* dimaksudkan untuk menunjukkan variabel mana yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan/pembenahan. Penempatan kuadran didasarkan dari hasil perhitungan selisih nilai persepsi dan harapan masing-masing pernyataan pada tiap-tiap dimensi *HOLSAT* sehingga didapatkan nilai kepuasan wisatawan pada dimensi tersebut.

7. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

- a. Secara keseluruhan dimensi pada metode *Holiday Satisfaction* menunjukkan bahwa angka persepsi skornya lebih besar dari 4, yang artinya sudah memenuhi. Selisih nilai total kepuasan menunjukkan angka yang positif baik yang menggunakan dan tidak menggunakan biro perjalanan wisata yaitu sebesar 0,2327 dan 0,7643, sehingga dapat disimpulkan bahwa wisatawan pernah yang melakukan perjalanan wisata ke Singapura dengan tidak menggunakan biro perjalanan wisata lebih puas daripada yang menggunakan biro perjalanan wisata .
- b. Penempatan tiap pernyataan dalam dimensi *HOLSAT* pada kuadran antara yang menggunakan dan tidak menggunakan biro perjalanan wisata dapat dikatakan tidak terlalu berbeda sehingga variabel yang dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan/pembenahan relatif sama (contoh: dimensi *attractions*, *activities*, dan *accessibility*) antara yang menggunakan dan tidak menggunakan biro perjalanan wisata ke Singapura.
- c. Hipotesis yang dikemukakan yaitu diduga ada perbedaan kepuasan wisatawan Surabaya yang pernah melakukan perjalanan wisata ke Singapura dengan menggunakan dan tidak menggunakan biro perjalanan wisata adalah terbukti benar. Hal ini dibuktikan ditolaknya H_0 ($\alpha < 0.05$) dan H_1 diterima. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh dimensi *attractions*, *activities*, *accommodation*, *amenities* dan *accessibility* dimana H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti adanya perbedaan kepuasan wisatawan Surabaya yang pernah melakukan perjalanan wisata ke Singapura dengan menggunakan dan tidak menggunakan biro perjalanan wisata.

Referensi

- Alhusin, Syahri. Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 9. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta. 2001.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. *Multivariate Data Analysis Edition 5th*. Upper Saddle River. New Jersey. Prentice Hall Inc., 1998

- Hasan, Iqbal. Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya. CV. Alfabeta. Bandung. 2002.
- Pendit, Nyoman S. Glosari Pariwisata Kontemporer. PT. Pradnya Paramita. Jakarta. 2005
- Soekadijo. Anatomi Pariwisata. Gramedia Pustaka Utama. Cetakan Pertama. Jakarta. 1996.
- Spillane, James J., DR. Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prospeknya. Kanisius. Yogyakarta. 1985
- Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta. 2001
- Sutisna. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Remaja Rosdakarya. Cetakan Ketiga. Bandung. 2003.
- Suwantoro, Gamal. Dasar-Dasar Pariwisata. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1997.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit ANDI, Yogyakarta. 2005.
- Tribe, J and Snaith, T. *From Servqual to Holsat: Holiday Satisfaction in Varadero, Cuba*. *JOURNAL TOURISM MANAGEMENT*, Vol. 19, No. 1, pp. 25-34, 1998. Elsevier Science, Ltd. 1998.
- Truong, Thuy Huong, dan D, Foster. *Using HOLSAT to evaluate tourist satisfaction at destinations: the case of Australian holidaymakers in Vietnam*. Elsevier, Ltd. 2005.
- Yoeti, Oka A. Perencanaan Strategis Pemasaran Daerah Tujuan Wisata. Pradnya Paramita. Cetakan Pertama. Jakarta. 2002.
- http://indonesianet.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=30
- http://www.changiairport.com/changi/en/aboutus/awards_accolades/2008.html?locale=ms
- http://www.eljohn.net/berita/berita_detail.php?kode=1&idnews=4364
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Singapura>
- <http://cybertravel.cbn.net.id/cbprtl/cybertravel/detail.aspx?x=Hot+Topic&y=cybertravel%7C0%7C0%7C4%7C62>
- www.visitsingapore.com/publish/stbportal/id/home/getting_around/tours_in_singapore.html
- (http://74.125.153.132/search?q=cache:MMwuCmNEXsYJ:digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/mpar/2007/jiunkpe-ns-s1-2007-35403010-4685-lab_petra-chapter1.pdf+kepuasan+penting+dalam+pariwisata&cd=6&hl=id&ct=clnk&gl=id&client=firefox-a).