

## ABSTRAK

Pada zaman sekarang ini, sektor pariwisata telah berkembang dengan pesat dan menjadi salah satu kebutuhan dasar bagi manusia yang melibatkan semua kalangan baik kalangan masyarakat, pemerintah dan para penanam modal. Pengembangan pariwisata dipengaruhi berbagai faktor, salah satu di antaranya adalah masyarakat yang bertindak sebagai pengunjung/wisatawan bagi objek wisata tersebut. Masyarakat yang bertindak sebagai wisatawan akan memberikan penilaian terhadap objek wisata itu yang ditunjukkan dengan perilaku mereka. Selain penyediaan sarana dan prasarana, perilaku wisatawan merupakan faktor yang penting bagi perkembangan suatu objek dalam pengelolaan dan mengatasi persaingan usaha industri pariwisata lain yang sejenis.

Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park merupakan sebuah objek wisata yang menyajikan wisata taman belajar dan rekreasi di Kota Batu. Pertumbuhan jumlah kunjungan ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park meningkat setiap tahunnya yaitu pada tahun 2002 sebanyak **419.780** orang. Tahun 2003 mengalami peningkatan sebanyak **445.344** orang. Tahun 2003 mengalami peningkatan sebanyak **488.440** orang. Pada tahun 2004 mengalami peningkatan yang berlipat ganda menjadi **600.441** orang. Sedangkan pada tahun 2005 mengalami penurunan yaitu sebanyak **438.586** orang. Menurut Ibu **Asmaedarianie** selaku *Manajer HRD Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park* merosotnya jumlah kunjungan wisatawan ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park di karenakan adanya bencana Lumpur Lapindo yang membuat masyarakat enggan untuk berwisata kearah Malang, Pasuruan maupun Batu yang merupakan kawasan wisata di Jawa Timur. Sumber (wawancara, 18 Mei 2007).

Adanya perilaku konsumen yang berbeda-beda menjadikan perlunya penelitian mengenai perilaku konsumen wisatawan di Surabaya yang bepergian ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park. Konsep yang digunakan adalah perilaku konsumen dan elemen-elemen perilaku konsumennya adalah *what they buy it, why they buy it, who influence their choice, when they buy it, how often they use it, how they evaluate after purchase*, dan *how the impact of such evaluation on future purchase*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif; variabelnya perilaku konsumen; sumber datanya adalah data primer; target populasi yang digunakan adalah responden yang pernah bepergian ke Taman belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park dan karakteristik populasi

adalah responden yang bertempat tinggal di Surabaya, pernah bepergian ke Taman belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park minimal sekali dalam kurun waktu 1 tahun, serta berpendidikan minimal SLTP atau sederajat; sampelnya berjumlah 100 orang responden, teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling*, cara pengambilan sampelnya adalah *convenience sampling*; aras pengukuran adalah aras nominal dan metode pengolahan datanya menggunakan tabel frekuensi serta diagram *bar*.

Dari hasil tampilan datanya berdasarkan persentase tertingginya dapat diketahui bahwa pada variabel *what they buy*, ternyata dapat diketahui bahwa wahana di arena pendidikan yang paling banyak dikunjungi adalah Taman sejarah, wahana di arena fauna yang paling banyak dikunjungi responden adalah Taman burung dan wahana di arena dufan yang paling banyak dikunjungi adalah Rumah hantu. Wahana yang paling disukai responden di arena pendidikan yaitu Taman Agro, wahana yang paling disukai responden pada saat berada di arena fauna adalah Taman burung. Dan wahana yang paling disukai responden pada saat berada di arena dufan adalah *jet coaster*. Jenis tiket yang paling banyak dibeli responden pada saat berkunjung ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park adalah jenis tiket terusan. Jenis makanan dan minuman yang paling banyak dibeli responden adalah snack dan soft drink. Jenis makanan yang paling banyak dibeli adalah snack. Jenis minuman yang paling banyak dibeli adalah softdrink. Sedangkan Jenis souvenir/oleh-oleh yang paling banyak dibeli responden pada saat berkunjung ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park adalah buah apel.

Pada pernyataan mengenai alasan wisatawan memilih berkunjung ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park, alasan wisatawan paling menyukai arena wahana, alasan wisatawan membeli jenis tiket, alasan wisatawan membeli atau tidak membeli *souvenir* dan makanan di Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park (*why they buy*), dapat diketahui bahwa alasan utama yang paling banyak dipilih responden ketika berkunjung ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park adalah sebagai tempat untuk rekreasi. Wahana di arena pendidikan yang paling disukai responden ketika berkunjung adalah Taman agro dengan alasan wahana Taman Agro sebagai wahana untuk menambah pengetahuan. Wahana di Arena Fauna yang paling disukai responden ketika berkunjung adalah Taman burung, alasan menyukai wahana Taman burung karena wahana Taman burung mempunyai jenis burung yang lucu. Wahana di Arena Dufan yang paling disukai responden ketika berkunjung ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park adalah wahana *Jet coaster* dengan alasan wahana *jet coaster* sebagai wahana permainan yang menantang.

Alasan responden membeli jenis tiket terusan karena bisa menikmati semua atraksi. Alasan terbanyak responden membeli snack dan softdrink dikarenakan lapar dan haus. Alasan terbanyak responden membeli snack dikarenakan untuk camilan. Alasan terbanyak responden membeli soft drink dikarenakan haus. Alasan terbanyak responden tidak membeli makanan dan minuman dikarenakan mahal. Alasan terbanyak responden membeli apel dikarenakan untuk oleh-oleh. Alasan terbanyak responden tidak membeli souvenir/oleh-oleh dikarenakan souvenir/oleh-oleh tidak menarik.

Pada pernyataan mengenai siapa yang paling mempengaruhi responden untuk berkunjung ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park (*who influence their choice*), sebagian besar responden menyatakan berkunjung ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park karena dipengaruhi oleh teman. Pada pernyataan, waktu bepergian yang paling banyak digunakan oleh responden untuk pergi ke Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park (*when they go*) adalah waktu libur semester. Pada pernyataan, banyaknya responden melakukan kunjungan (*how often they use*) adalah 1 kali dalam 2 tahun. Pada pernyataan, pendapat responden setelah melakukan kunjungan (*how they evaluate after purchase*) adalah menyenangkan. Pada pernyataan, kecenderungan responden untuk kembali setelah melakukan kunjungan (*how the impact of such evaluation*), adalah responden akan kembali berkunjung tetapi ada pula yang menyatakan tidak kembali berkunjung.

Rekomendasinya adalah bagi pihak Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park mengenai pernyataan pertimbangan konsumen dalam memutuskan membeli atau tidak souvenir/oleh-oleh yang menunjukkan responden paling banyak adalah tidak membeli souvenir/oleh-oleh karena barang yang dijual tidak menarik. Sebaiknya pihak Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park menyediakan berbagai jenis souvenir / oleh-oleh yang lebih menarik dengan harga terjangkau. Mengenai pernyataan pendapat responden setelah berkunjung menyatakan permainan kurang menantang dan tidak puas. Sebaiknya pihak Taman Belajar dan Rekreasi Jawa Timur Park menambah wahana/atraksi permainan yang lebih banyak dan menarik sehingga konsumen menjadi lebih puas dan tertarik untuk berkunjung kembali.