

# STUDI DESKRIPTIF GAMBARAN KEPUASAN WISATAWAN SURABAYA YANG PERNAH MELAKUKAN PERJALANAN WISATA KE BALI BERDASARKAN METODE *HOLIDAY SATISFACTION*

Suzanne

Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya, Jurusan Manajemen

Juliani Dyah Trisnawati

Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya, Jurusan Manajemen

Endang Ernawati

Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya, Jurusan Manajemen

## *Abstrak*

Di dunia, Bali terkenal sebagai tujuan pariwisata dengan keunikan berbagai hasil seni-budayanya. Bagi Provinsi Bali, peran pariwisata dalam pembangunan menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat ditandai dengan berkembangnya objek wisata baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Sebagai pusat industri pariwisata nasional, keberadaan daerah ini sudah sangat dikenal luas, tidak hanya oleh penduduk Indonesia tapi juga di kalangan wisatawan dari berbagai penjuru dunia. Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan wisatawan Surabaya yang pernah melakukan perjalanan wisata ke Bali berdasarkan metode *Holiday Satisfaction*. Metode ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan persepsi wisatawan terhadap kategori-kategori dalam metode *Holiday Satisfaction*. Kategori-kategori tersebut meliputi kategori daerah tujuan wisata, toko souvenir & cinderamata, restoran, pusat seni dan budaya, transportasi, hotel dan sumber informasi bagi wisatawan. Variabelnya adalah variabel kepuasan wisatawan; sumber datanya adalah menggunakan kuesioner *close ended question* dengan alternatif jawaban berupa 7 skala jenjang, di mana 1 menunjukkan yang paling buruk dan 7 menunjukkan yang paling baik, yang berisi pernyataan-pernyataan dalam kategori *Holiday Satisfaction*. Karakteristik dari 300 responden yang merupakan wisatawan Surabaya yang melakukan perjalanan wisata tanpa menggunakan biro *tour* dan *travel*; dengan melakukan perjalanan wisata ke Bali minimal 2 kali minimal selama 4 hari dalam kurun waktu antara 2006 sampai 2008, serta mengetahui dan menikmati industri pariwisata (daerah tujuan wisata, toko souvenir & cinderamata, restoran, galeri seni, transportasi, hotel, dan *nightlife*) di Bali. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, cara pengambilan sampelnya adalah *judgemental sample*, aras pengukuran adalah interval, dan skala pengukuran adalah *numerical scale*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat wisatawan puas dan tidak puas terhadap seluruh kategori dalam *Holiday Satisfaction*, selanjutnya dengan analisis kuadran diketahui kekuatan dan kelemahan dari masing-masing kategori. Untuk kelemahannya meliputi: (a) kebersihan udara, (b) keanekaragaman barang yang disediakan di toko souvenir & cinderamata, (c) kesesuaian selera wisatawan dengan makanan yang disediakan di restoran, (d) terjaminnya keamanan hotel, (e) kebersihan kamar

hotel, (f) kebersihan makanan yang disediakan di hotel, (g) kemenarikan hiburan-hiburan yang disediakan di *nightlife*, dan (h) suasana yang tersedia di *nightlife*. Dari kelemahan ini diberikan rekomendasi perbaikan guna peningkatan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: *tourism, holiday satisfaction*

## 1. Pendahuluan

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor andalan pembangunan nasional Indonesia menurut sumber di:

[www.agribisnis.deptan.go.id/Pustaka/pdb-15feb06.pdf](http://www.agribisnis.deptan.go.id/Pustaka/pdb-15feb06.pdf), menyatakan bahwa terdapat 3 jenis lapangan usaha yang memiliki kontribusi yang cukup besar bagi perekonomian nasional, yaitu, sektor pengangkutan dan komunikasi (12,97%); perdagangan, hotel, dan restoran (8,59%); dan yang terakhir adalah bangunan (7,34%), sedangkan sektor lainnya di bawah 5%. Bila ditinjau dari *Product Domestic Bruto* (PDB), data peningkatannya dari tahun 1996-2002 dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut:

**Tabel 1.1. Nilai PDB dari Sektor Perdagangan, Hotel, dan Restoran**

Periode	Nilai PDB (Dalam Billion Rupiah)
1996	87.137,2
1997	99.581,9
1998	146.740,1
1999	175.835,4
2000	199.110,4
2001	234.262,6
2002	258.869,2

Sumber: Badan Pusat Statistik

Selanjutnya, tidaklah lengkap apabila membahas pertumbuhan sektor pariwisata tanpa mengetahui tempat-tempat di Indonesia yang sering di kunjungi oleh para wisatawan domestik. Berikut ini disajikan tabel tentang kota atau obyek wisata yang sering di kunjungi oleh para wisatawan domestik.

**Tabel 1.2. Destinasi-Destinasi Yang Atraktif Bagi Wisatawan Domestik**

Kota atau Obyek Wisata	Persen (%)
Bandung	31,9
Yogyakarta	53,8
Jakarta	40,7
Bali	64,8
Surabaya	15,4
Bromo	9,9
Danau Toba	8,8
Lombok	7,7
Semarang	7,7