

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat	10
1.5 Tinjauan Pustaka	11
1.5.1 Tinjauan Terdahulu.....	11
1.5.2 Pengalaman Konsumen (<i>Customer Experience</i>)	13
1.5.3 Riset Evaluasi Konsumen	17
1.5.4 Tur Virtual (<i>Virtual Tour</i>).....	18
1.5.5 Kajian Event dan City Tourism	20
1.5.6 City Tourism	21
1.6 Metodologi Penelitian	24
1.6.1 Pendekatan dan Fokus Penelitian	243
1.6.2 Tipe Penelitian	24
1.6.3 Metode Penelitian	244
1.6.4 Subjek Penelitian	254
1.6.5 Unit Analisis	266

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	276
1.6.7 Teknik Analisis Data	287
BAB II	29
GAMBARAN UMUM	30
2.1 Sejarah Museum House of Sampoerna	30
2.2 House of Sampoerna	332
BAB III.....	39
ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	39
3.1 Profil Informan.....	40
3.1.1 Informan 1 : Wahyu Bekti Pertiwi.....	40
3.1.2 Informan 2 : Ummu Hanik.....	41
3.1.3 Informan 3: Bagus Sri Prasetya	42
3.1.4 Informan 4: Rachmi Muharomi	42
3.1.5 Informan 5 : Victoria Dian.....	43
3.1.6 Informan 6 : Dessy Sekar Chamdi	44
3.1.7 Informan 7 : Mijil Priyonggo.....	45
3.1.8 Informan 8 : Putri Yulia Herdiawati	46
3.2 Pengalaman Wisatawan yang mengikuti berdasarkan <i>Sense / Sensory Experience</i>	47
3.2.1 Konsep dan <i>schedule</i> pada <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	47
3.2.2 Tampilan visual dan audio yang disajikan dalam <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	53
3.2.3 Kemudahan penyampaian informasi mengenai yang disampaikan oleh <i>Tour Guide</i>	63
3.2.4 Pengontrolan alur cerita atau kegiatan dalam <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	67
3.3 Pengalaman Wisatawan yang mengikuti berdasarkan <i>Feel / Affective Experience</i>	72
3.3.1 Mengikuti Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour dapat membangkitkan mood atau perasaan senang.....	72

3.3.2 Bagian dan tema yang disukai oleh para <i>Trackers</i> saat mengikuti program <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	77
3.3.3 Perasaan hadir di lingkungan nyata yang didapatkan saat mengikuti program <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	82
3.4 Pengalaman Wisatawan yang mengikuti berdasarkan <i>Think / Creative Cognitive Experience</i>	86
3.4.1 <i>Suprisingly moment</i> atau pengalaman menarik yang didapatkan ketika mengikuti <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	86
3.4.2 Informasi dan pengetahuan yang didapatkan serta manfaat (<i>benefit</i>) dirasakan para <i>Trackers</i> setelah mengikuti <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	90
3.5 Pengalaman Wisatawan yang mengikuti berdasarkan <i>Act / Physical Experience and Entitle Lifestyle</i>	95
3.5.1 Cara mendapatkan informasi untuk mengikuti program <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	95
3.5.2 Regulasi atau tata cara mendaftar untuk mengikuti program <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i> yang berlaku	101
3.5.3 Interaksi, kontak sosial dan <i>performance tour guide</i> sebagai pemandu dalam program <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	106
3.5.4 Kesan para <i>Trackers</i> selama mengikuti <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	110
3.6 Pengalaman Wisatawan yang mengikuti berdasarkan <i>Relate / Social Identity Experience</i>	114
3.6.1 Memperoleh (enjoyment, kepuasan, sense of community, identity expressions)	114
3.6.2 Tradisi atau sisi khas kota Surabaya yang muncul dan kesesuaian tema yang ditawarkan oleh <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i> dengan karakter kota Surabaya.....	118
BAB IV	128
PENUTUP	128
4.1 KESIMPULAN	128
4.2 SARAN	1319
DAFTAR PUSTAKA	1331

LAMPIRAN 138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah kunjungan Wisman Menurut Moda Angkutan Januari 2020
Badan Pusat Statistik (BPS) 4

Gambar 1.2 Jumlah Tenaga Kerja pada Usaha Pariwisata, Tahun 2011-2017 Badan
Pusat Statistik (BPS) 4

Gambar 1.3 Poster *Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour* pada *website*
Surabayapagi.com [http://surabayapagi.com/read/wisata-daring-house-of-sampoerna-
di-era-pandemi](http://surabayapagi.com/read/wisata-daring-house-of-sampoerna-di-era-pandemi) 7

Gambar 2.1 Museum *House of Sampoerna* (versi luar yang merupakan bangunan
kecil)
..... 30

Gambar 2.2 Museum *House of Sampoerna* (versi dalam ruangan) 31

Gambar 2.3 Museum *House of Sampoerna* (versi dalam ruanga) 32

Gambar 2.4 Kafetaria (*Tanamera Coffee*) 33

Gambar 2.5 Toko Cindera Mata 34

Gambar 2.6 The Residence 35

Gambar 2.7 Galeri Paviliun 36

Gambar 2.8 Bus SHT 37

Gambar 3.1 Proses Pembuatan Kecap pada tema Seberang: Citarasa Oriental 48

Gambar 3.2 *Tour guide* berkunjung ke Kecap legendaris Cap Jeruk dalam tema
Jajanan Dari Seberang: Citarasa Oriental 48

Gambar 3.3 <i>Virtual tour</i> museum nasional dari <i>Goole Arts and Culture</i>	49
Gambar 3.4 Tampilan Foto Masa Lampau Dalam Tema Jajanan Dari Seberang	56
Gambar 3.5 Tampilan Foto Peta dalam tema Jajanan Dari Seberang	57
Gambar 3.6 Poster tema Jajanan Dari Seberang: Citarasa Oriental	60
Gambar 3.7 Poster tema Si Jago Merah	60
Gambar 3.8 Poster tema Tirto Nang Suroboyo	61
Gambar 3.9 Poster Tema Reguler	61
Gambar 3.10 Email setelah melakukan pendaftaran pada <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i>	68
Gambar 3.11 Promosi dan publikasi progam <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i> yang dilakukan pada <i>website House of Sampoerna</i>	96
Gambar 3.12 Promosi dan publikasi progam <i>Surabaya Heritage Track (SHT) Virtual Tour</i> yang dilakukan pada <i>website House of Sampoerna</i>	96
Gambar 3.13 Deskripsi tema <i>tour</i> yang tertera pada <i>body</i> email	102
Gambar 3.14 Teknis yang tertera pada <i>body</i> email	102
Gambar 3.15 Pembagian Wilayah Permukiman Etnis di Surabaya Menurut Wijkenstelsel Tahun 1841 data Bapekko Surabaya	117