

PELAYANAN SAPTA PESONA PARIWISATA JAWA TIMUR, Studi Tentang Kesan dan Pengalaman Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara Terhadap Pelayanan Sapta Pesona Pariwisata di Jawa Timur (Herwanto Aryo Manggolo, Bagong Suyanto, Septi Ariadi, Myrtati Dyah Artaria, 1992: 147 halaman).

Secara rinci, tujuan penelitian adalah ingin mengetahui: (1) Sumber informasi wisatawan mengenai daerah tujuan wisata Jawa Timur; (2) Jenis perjalanan wisata yang biasa dilakukan dan disukai wisatawan; (3) Obyek wisata di Jawa Timur yang disukai wisatawan; dan (4) Kesan dan pengalaman wisatawan terhadap pelayanan Sapta Pesona Pariwisata Jawa Timur.

Dalam penelitian ini telah dilakukan wawancara terhadap 300 responden (150 wisatawan nusantara dan 150 wisatawan mancanegara). Lokasi penelitian di tiga daerah tujuan wisata yang populer di Jawa Timur, yakni: Bromo, Malang, dan Surabaya. Sampel penelitian dipilih secara aviability sampling.

Dari hasil wawancara, beberapa temuan pokok penelitian ini adalah: (1) Sumber informasi tentang daerah wisata Jawa Timur umumnya diperoleh dari kontak personal dan bukan dari mass media; (2) Wisatawan umumnya lebih menyukai melakukan perjalanan wisata dalam kelompok kecil dan mengurus sendiri; (3) Wisatawan nusantara umumnya lebih menyukai keindahan fisik alam, sedangkan wisatawan mancanegara umumnya lebih menyukai keunikan adat-istiadat masyarakat lokal; (4) Secara umum kesan wisatawan terhadap pelayanan Sapta Pesona sudah tergolong baik. Hanya saja untuk aspek membawa kenangan -- khususnya ketersediaan souvenir dan kenyamanan transportasi -- masih menjadi keluhan utama.

(L.P. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, 370/P4M/DPPM/LOAN 3311/BBI/1991 ; 2 Oktober 1991)