

INTISARI

Kesuksesan dan popularitas Trans Studio mampu meningkatkan citra Sulawesi Selatan sebagai *Theme Park Indoor* yang terbesar di dunia yang merupakan salah satu destinasi utama di Kota Makassar. Terjadinya kesenjangan antara ekspektasi wisatawan terhadap kualitas produk wisata Trans Studio *Theme Park* Makassar memberikan dampak yang besar pada penurunan jumlah kunjungan wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kembali jumlah kunjungan wisatawan dengan mengetahui ekspektasi wisatawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi wisatawan terhadap kualitas produk wisata Trans Studio *Theme Park* Makassar.

Untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian, terlebih dahulu melakukan kajian teori yang mendasar mengenai siklus hidup suatu produk wisata yang dikemukakan oleh Butler(1980) yang menyatakan bahwa suatu destinasi setelah mengalami stagnasi akan mengalami fase kemunduran yang menjadi teori utama, kemudian menggunakan teori Gun (1994) untuk menganalisis kembali sisi permintaan dan penawaran produk serta beberapa teori pendukung lainnya yaitu: mengenai kualitas dimensi produk dan pelayanan, teori tentang kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada suatu organisasi perusahaan dan teori mengenai faktor-faktor pembentuk ekspektasi wisatawan yang dikemukakan oleh Hourovits(2000:8).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan kombinasi antara kuantitatif dan kualitatif. Lokasi penelitian berada di wilayah Tanjung Bunga Makassar, Sulawesi Selatan. Teknik sampling menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan memperhatikan sampel proporsional berdasarkan asal dan umur wisatawan. Pengambilan data dilakukan dengan pengamatan langsung dengan menggunakan kuesioner yang dianalisis dengan menggunakan perhitungan statistik dengan skala *likert* melalui tabel skoring yang dianalisis menggunakan *crosstabulation*.

Pembahasan analisis berisi bahasan mengenai temuan segmentasi wisatawan Trans Studio *Theme Park* Makassar, tingkat ekspektasi wisatawan berdasarkan beberapa indikator kualitas produk, *gap* yang terjadi antara ekspektasi wisatawan dan kualitas produk wisata Trans Studio *Theme Park* Makassar, dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat ekspektasi wisatawan.

Kesimpulan penelitian dikemukakan bahwa tingkat ekspektasi wisatawan berbeda-beda berdasarkan frekuensi berkunjungnya. Hasil penelitian ditemukan indikator-indikator produk yang sangat diharapkan wisatawan dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Terdapat harapan-harapan khusus wisatawan terkait kualitas produk wisata yang dirasa tidak sesuai ekspektasi sehingga pihak perusahaan Trans Studio perlu memberikan perhatian khusus pada indikator tersebut.

Kata Kunci: Wisatawan, Ekspektasi, Kualitas produk, Kesenjangan, dan *Theme park*

ABSTRACT

The success and popularity of Trans Studio are able to improve the image of South Sulawesi as the largest Indoor Theme Park in the world which is one of the main destinations in Makassar. The occurrence of the gap between the expectations of tourists to the quality of tourism products Trans Studio Theme Park Makassar gives a big impact on the decline in the number of tourist visits. Therefore, this study was conducted to increase the re-tour of tourists by knowing the expectations of tourists and the factors that can influence the expectation of tourists of the Makassar Trans Studio Theme Park product quality.

In order to support the research objectives, fundamental theory below was firstly studied: the main theory about the life cycle of a tourist product proposed by Butler (1980). It states that after experiencing stagnation, a destination would face a phase of decline. The theory of Gun (1994) is to analyze the return of demand and supply side products and other supporting theories about the quality dimensions of products and services, the theory of gaps (gaps) that occur in an organization and the theory of factors that create tourist expectations is stated by Hourovits (2000:8).

This research used descriptive method with a combination of quantitative and qualitative. The research was located in Tanjung Bunga area of Makassar, South Sulawesi. The sampling technique used proportionate stratified random sampling with pay attention to the proportional samples based on the origin and age of tourists. The data were collected by direct observation with using questionnaire and it was analyzed by using statistical calculation with likert scale through scoring table analyzed by crosstabulation.

The analysis discussion contains the discussion about the findings of Trans Studio Theme Park Makassar tourist segmentation, the level of tourist expectations based on several indicators of product quality, the gap that occurs between the expectations of tourists, the quality of Trans Studio Theme Park Makassar tourism products, and the factors that influence the expectation level of tourists.

The conclusion of the research stated that the expectation level of the tourists varies based on the visit frequency. The result of the research indicated that product indicators were highly expected by tourists and the factors that influenced them. There were special expectations of tourists related to the quality of tourism products that were not expected to meet the expectations so that the Trans Studio Company needs to give special attention to these indicators.

Keywords: *Tourists, Expectations, Product Quality, Gaps, and Theme park*