



LAPORAN HASIL PENELITIAN KELOMPOK

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN PADA BIRO
PERJALANAN WISATA BERBASIS *SOPHISTICATION* DI
KOTA MAKASSAR DAN LOMBOK**

OLEH:
**ATRIANA DJABBAR
AMIRULLAH
SRI MARIYATI**

**POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMIKREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN HASIL PENELITIAN

Peneliti : 1. Atriana Djabbar
2. Amirullah
3. Sri Maryati

Judul Penelitian : Analisis Perilaku Konsumen pada Biro Perjalanan
Wisata Berbasis *Sophistication* di Kota Makassar dan
Lombok

Makassar, 16 Desember 2024

Menyetujui Pembimbing,



Prof. Dr. H. Hamka Naping, MA

**PENGESAHAN HASIL PENELITIAN DALAM RANGKA
SEMINAR HASIL PENELITIAN**

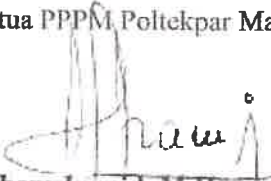
Peneliti : 1. Atriana Djabbar, M.M.Par
2. Drs. Amirullah, M.Pd., CHE.,
3. Sri Mariyati, S.Tr.Par.

Judul Penelitian : Analisis Perilaku Konsumen pada Biro Perjalanan Wisata Berbasis *Sophistication* di Kota Makassar dan Lombok

Makassar, 03 September 2024

Menyetujui,

Ketua PPPM Poltekpar Makassar,


Ilham Junaid, M.Hum., Ph.D
NIP. 197701082002121001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar,


Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par., CHE.
NIP. 19660211 199203 1 002



**KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR**

Jalan Gunung Rinjani, Kota Mandiri Tanjung Bunga, Makassar 90224
Telepon. (0411) 838456, 08111101374; Faksimile (0411) 838366
Situs Web : <https://poltekparmakassar.ac.id>; E-mail : email@poltekparmakassar.ac.id



PERSETUJUAN PUBLIKASI PENELITIAN

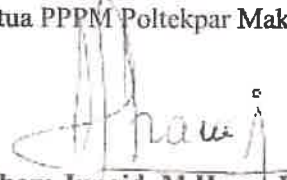
Peneliti : 1. Atriana Djabbar, M.M.Par
2. Drs. Amirullah, M.Pd., CHE.
3. Sri Mariyati, S.Tr.Par.

Judul Publikasi : Analisis Perilaku Konsumen pada Biro Perjalanan Wisata Berbasis *Sophistication* di Kota Makassar dan Lombok (Jurnal Ilmu Budaya, Universitas Hasanuddin)

Makassar, 03 September 2024

Menyetujui,

Ketua PPPM Poltekpar Makassar,


Ilham Junaid, M.Hum., Ph.D
NIP. 197701082002121001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar,


Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par., CHE.
NIP. 19660211199203 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul "**Analisis Perilaku Konsumen pada Biro Perjalanan Wisata Berbasis Sophistication di Kota Makassar dan Lombok**". Penelitian ini merupakan hasil kerja keras dan kerjasama dari seluruh anggota kelompok Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku konsumen terhadap biro perjalanan wisata yang mengusung konsep sophistication di dua destinasi wisata utama, yaitu Kota Makassar dan Lombok. Dengan semakin meningkatnya persaingan dalam industri pariwisata, pemahaman yang mendalam mengenai perilaku konsumen menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, kami menggunakan berbagai metode analisis untuk mengidentifikasi tren dan pola perilaku konsumen dalam industri perjalanan wisata. Kami juga mengeksplorasi pemilihan komponen – komponen perjalanan seperti destinasi wisata, penetapan harga dan preferensi pribadi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan Produk/Paket Wisata dan peningkatan kualitas layanan dalam industri pariwisata.

Kami menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penelitian. Kami juga berterima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Akhir kata, kami berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pelaku industri pariwisata, akademisi, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam memahami dan mengembangkan industri pariwisata di Indonesia.

Makassar, September 2024

Kelompok Peneliti Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku konsumen pada biro perjalanan wisata berbasis sophistication di Kota Makassar dan Lombok. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif kualitatif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, kuesioner, studi dokumen, dan focus group discussion. Hasil penelitian menunjukkan beberapa tren dan pola perilaku konsumen dalam industri perjalanan wisata, antara lain: peningkatan penggunaan teknologi digital, preferensi terhadap pengalaman wisata yang bermakna dan berkelanjutan, personalisasi layanan berbasis teknologi, fleksibilitas dalam perencanaan perjalanan, dan pencarian pengalaman unik dan otentik. Komponen-komponen perjalanan yang menjadi pertimbangan utama wisatawan meliputi transportasi, akomodasi, daya tarik wisata, fasilitas makanan, dan toko cenderamata. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengembangan strategi pemasaran dan penyusunan paket wisata bahari yang sesuai dengan tren dan preferensi konsumen terkini.

Kata Kunci: perilaku konsumen, tren, pola perilaku, biro perjalanan wisata, sophistication

ABSTRACT

The study aims to analyze consumer behavior on sophistication-based travel agencies in the cities of Makassar and Lombok. The research method used is qualitative descriptive with both quantitative and qualitational approaches. Data collection is done through interviews, observations, questionnaires, document studies, and focus group discussions. The findings show several trends and patterns of consumer behavior in the travel industry, including: increased use of digital technology, preference for meaningful and sustainable travel experiences, personalization of technology-based services, flexibility in travel planning, and search for unique and authentic experiences. The travel components that tourists mainly consider include transportation, accommodation, tourist attractions, food facilities, and gourmet shops. This research provides insight into the development of marketing strategies and preparation of maritime tour packages that match the current trends and consumer preferences.

Keywords: consumer behaviour, trends, behavioural patterns, travel agencies, sophistication

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL PENELITIAN	2
KATA PENGANTAR	3
ABSTRAK	4
ABSTRACT	5
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	9
BAB I PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Pariwisata	16
2.2 Perilaku Konsumen	23
2.3 Jenis – jenis Wisatawan	26
2.4 Konsep <i>Sophistication</i> pada Biro Perjalanan Wisata	27
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Sumber data dan Informan	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Teknik Analisis Data	37
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.6 Kerangka Pikir Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
4.1 Lokasi Geografis Kota Makassar dan Lombok	39
4.2 Sejarah Biro Perjalanan Wisata di Kota Makassar dan Lombok	43
4.3 Penyajian Data	45
4.4 Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88

5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		91

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Observation Checklist Terhadap Tren dan Pola Perilaku Konsumen dalam Industri Perjalanan Wisata	51
Tabel 4. 2 Observation Checklist terkait Komponen – komponen perjalanan wisata.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pengembangan Paket Wisata	19
Gambar 2. 2 Proses Pembuatan Paket Wisata	20
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir Pengembangan	31
Gambar 3. 1 Kerangka Pikir Pengembangan	38
Gambar 4. 1 Peta wisata Sulawesi Selatan	41
Gambar 4. 1.2 Peta Wisata Pulau Lombok	42
Gambar 4.2.1.1 Kunjungan ke Lombok Paradise	48
Gambar 4.3.1 1 Kunjungan ke Coren	49
Gambar 4.3.1 2 Kunjungan ke A&T Holiday	49
Gambar 4.3.1 3 Kunjungan ke Lirik Lombok	50