



# STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta



## SURAT KEPUTUSAN

KETUA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA  
NOMOR : 199.60/SK-Mgjr/A.1/STIPRAM/II/2024

TENTANG :  
PENUGASAN DOSEN PENGAMPU MATA KULIAH  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024 GENAP

KETUA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Menimbang :

1. Bahwa untuk kelancaran proses belajar mengajar di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo pada Tahun Akademik 2023/2024 Genap, perlu segera menunjuk dosen pengampu yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini;
2. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, perlu segera menerbitkan Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.

Mengingat :

1. Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 31;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
3. Undang – Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Surat Edaran Yayasan Ambarukmo Yogyakarta Nomor 002/YAY-ED/STIPRAM/VII/2023 Tentang Kebijakan Yayasan Untuk Dosen Membuat Laporan Beban Kerja Dosen , Laporan Kinerja Dosen dan Mengurus jabatan Fungsional Akademik Dosen;
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 108/DIKTI/Kep./2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan atau Jurusan;
7. SK. Mendiknas No. 159/D/O/2008 tentang Ijin Operasional Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta
8. STATUTA Sekolah Tinggi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMbarukmo Yogyakarta.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
Pertama : Menugaskan nama dosen yang tercantum dalam lampiran surat ini sebagai dosen pengampu mata kuliah Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 pada Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta.
- Kedua : Dalam melaksanakan tugasnya sehari – hari, yang bersangkutan bertanggung jawab kepada Kaprodi sesuai dengan mata kuliah yang diampunya.
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan akhir Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024.
- Keempat : Apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 01 Februari 2024

Ketua  
  
Dr. Suhendroyono, SH, MM, M.Par., CHE., CGSP

LAMPIRAN

SURAT KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

NOMOR : 199.60/SK-Mgjr/A.1/STIPRAM/II/2024

TANGGAL : 01 FEBRUARI 2024

TENTANG

PENUGASAN DOSEN PENGAMPU MATA KULIAH

TAHUN AKADEMIK 2023/2024 GENAP

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Nama Dosen : MAYA DEWI SAVITRI, S.Psi., MSi

NIDN : 0510066801

| No | Mata Kuliah        | Prodi         | SKS | Semster | Kelas | Jumlah Mahasiswa |
|----|--------------------|---------------|-----|---------|-------|------------------|
| 1  | Tourism Psychology | D3 Perhotelan | 2   | 6       | 6E    | 34               |
| 2  | Tourism Psychology | D3 Perhotelan | 2   | 6       | 6F    | 39               |
| 3  | Tourism Psychology | S1 Pariwisata | 2   | 6       | 6H    | 32               |
| 4  | Tourism Psychology | S1 Pariwisata | 2   | 6       | 6J    | 40               |
| 5  | Tourism Psychology | S1 Pariwisata | 2   | 6       | 6K    | 37               |
| 6  | Tourism Psychology | S1 Pariwisata | 2   | 6       | 6L    | 35               |



Dr. Suhendroyono, SH, MM, M.Par., CHE., CGSP

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo (STIPRAM)  
 Jl.Ringroad Timur No. 52. Banguntapan, Bantul.

## List Kegiatan Pengajaran SEMESTER GENAP 2023/2024

Kelas : S1 - 6H  
 Prodi : Pariwisata

MATA KULIAH : Tourism Psychology  
 Dosen : MAYA DEWI SAVITRI, S.Psi., MSI

| No | TANGGAL PERTEMUAN | POKOK BAHASAN  | SUB POKOK BAHASAN  | TT & NAMA TERANG                 | CATATAN | PARAF PETUGAS |
|----|-------------------|--|--|----------------------------------|---------|---------------|
| 1  | 11/01/2024        | <b>Bab</b> : Bab 1. Pendahuluan<br><b>Uraian</b> : Penjelasan Kontrak Belajar dan Pendahuluan  | a. Kontrak belajar; b. Dasar Psikologi Konsumen untuk pariwisata   | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 2  | 12/01/2024        | <b>Bab</b> : Bab 2. Persepsi dan Nilai Etika<br><b>Uraian</b> : Penjelasan Persepsi dan Paradigma; serta Nilai Etika dalam Industri Pariwisata.                                    | a. Pengertian Persepsi dan Paradigma; b. Nilai dan etika   | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 3  | 19/01/2024        | <b>Bab</b> : Bab 3. Tipologi Perilaku Manusia<br><b>Uraian</b> : Penjelasan Tipologi dan Segmentasi Wisatawan  | a. Tipologi Wisatawan; b. Segmentasi Wisatawan   | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 4  | 26/01/2024        | <b>Bab</b> : Bab 4. Emosi Wisatawan<br><b>Uraian</b> : Penjelasan Emosi Wisatawan dan Pengaruhnya pada Kepuasan Wisatawan  | a. Emosi Wisatawan; b. Pengaruh Emosi Pada Kepuasan Wisatawan  | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 5  | 02/02/2024        | <b>Bab</b> : Bab 5. Motivasi Wisatawan<br><b>Uraian</b> : Penjelasan pengertian motivasi dan motivasi tarikan dan dorongan ( <i>pull &amp; push motivation</i> )                   | a. Pengertian motivasi; b. Motivasi tarikan dan dorongan ( <i>pull &amp; push motivation</i> )             | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 6  | 17/02/2024        | <b>Bab</b> : Bab 6. Konsep Belajar pada Ecotourism<br><b>Uraian</b> : Penjelasan pengertian ecotourism, karakteristik wisatawan ecotourism, konsep learning pada ecotourism        | a. Pengertian ecotourism; b. Karakteristik wisatawan ecotourism; c. Konsep <i>learning</i> pada ecotourism | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 7  | 23/02/2024        | <b>Bab</b> : Bab 7. Proses Pengambilan Keputusan Wisatawan<br><b>Uraian</b> : Penjelasan proses pengambilan keputusan, dan konsep duality dalam pengambilan keputusan.             | a. Proses pengambilan keputusan; b. Konsep duality dalam pengambilan keputusan.                            | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 8  | 01/03/2024        | <b>Bab</b> : UJIAN TENGAH SEMESTER<br><b>Uraian</b> : Ujian Tertulis   | Ujian Tertulis di Kelas  | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. | UTS     | ✓             |
| 9  | 08/03/2024        | <b>Bab</b> : Bab 9. Proses Konsumsi dan Sistem Konsumsi Wisatawan<br><b>Uraian</b> : Penjelakan proses konsumsi dan sistem konsumsi wisatawan                                      | a. Proses konsumsi; b. Sistem konsumsi wisatawan   | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 10 | 15/03/2024        | <b>Bab</b> : Bab 10. Interaksi Sosial saat Wisata<br><b>Uraian</b> : Penjelasan pengertian interaksi sosial, dan faktor-faktor yang berpengaruh pada interaksi sosial saat wisata. | a. Pengertian interaksi sosial; b. Faktor-faktor yang berpengaruh pada interaksi sosial saat wisata.       | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 11 | 22/03/2024        | <b>Bab</b> : Bab 11. Kepribadian dan Pilihan Wisata<br><b>Uraian</b> : Penjelasan pengertian kepribadian, tipe kepribadian, kepribadian dan pilihan wisata                         | a. Pengertian kepribadian; b. Tipe kepribadian; c. Kepribadian dan pilihan wisata                          | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 12 | 26/03/2024        | <b>Bab</b> : Bab 12. Kepuasan Wisatawan<br><b>Uraian</b> : Penjelasan pengertian kepuasan, serta penyebab dan akibat kepuasan wisatawan  | a. Pengertian kepuasan; b. Sebab dan akibat kepuasan wisatawan   | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 13 | 27/03/2024        | <b>Bab</b> : Bab 13. Loyalitas Wisatawan<br><b>Uraian</b> : Penjelasan pengertian dan dimensi loyalitas wisatawan  | a. Pengertian loyalitas; b. Dimensi loyalitas wisatawan  | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 14 | 28/03/2024        | <b>Bab</b> : Kuliah 14 - UJIAN PRA-UAS<br><b>Uraian</b> : Ujian Tertulis   | Ujian Tertulis di Kelas  | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |
| 15 | 02/04/2024        | <b>Bab</b> : Review Perkuliahan<br><b>Uraian</b> : Ringkasan perkuliahan   | Penyelesaian Tugas " <i>take home</i> "  | Maya Dewi Savitri, S.Psi., M.Si. |         | ✓             |

## PRESENSI MAHASISWA SEMESTER GENAP 2023/2024

**KLAS : 6H**

**S1 Pariwisata**

MATA KULIAH  
 Dosen

: Tourism Psychology  
 : MAYA DEWI SAVITRI, S.Psi.,

(1+2)

| No | NIM    | NAMA                                | Klas | TANGGAL PERTEMUAN |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            | KETERANGAN |   |   |   |    |         |
|----|--------|-------------------------------------|------|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---|---|---|----|---------|
|    |        |                                     |      | 06/03/2024        | 13/03/2024 | 20/03/2024 | 27/03/2024 | 01/04/2024 | 23/04/2024 | 29/04/2024 | 07/05/2024 | 08/05/2024 | 14/05/2024 | 28/05/2024 | 29/05/2024 | 04/06/2024 | 11/06/2024 | 19/06/2024 | S | I | X | Σ  | %       |
| 1  | 195162 | Elvina Tri Utami                    | H    | X                 | √          | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 2  | 216713 | Abda Ayna                           | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   |   | 15 | 100 %   |
| 3  | 216717 | Andina Juliana                      | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   |   | 15 | 100 %   |
| 4  | 216718 | Arma Trian Wahyu Saputro            | H    | √                 | √          | X          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 5  | 216719 | Audy Putri Syahwa                   | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   |   | 15 | 100 %   |
| 6  | 216720 | Caecilia Putri Fadilla              | H    | √                 | X          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 7  | 216721 | Daniel Biyan Saputra                | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   |   | 15 | 100 %   |
| 8  | 216723 | Diani Lidiya Fitri                  | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 1 | 14 | 93.33 % |
| 9  | 216724 | Elly Fauziah                        | H    | √                 | X          | √          | √          | X          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 10 | 216725 | Farchan Fachrihan Abdulgani         | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 1 | 14 | 93.33 % |
| 11 | 216726 | Febricha Susanto                    | H    | √                 | √          | √          | √          | X          | X          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 12 | 216727 | Hanif Rachmawati                    | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   |   | 15 | 100 %   |
| 13 | 216728 | Herli                               | H    | √                 | √          | √          | X          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 14 | 216729 | Irawati M Nur                       | H    | X                 | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 15 | 216410 | Khaerul Mukminin                    | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 1 | 14 | 93.33 % |
| 16 | 216730 | Libertin Osegart                    | H    | √                 | X          | √          | X          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 17 | 216731 | Maria Beatrice Virginia Ranindaya   | H    | √                 | X          | √          | √          | X          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 18 | 216732 | Mayang Citra Mahadewi               | H    | X                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 1 | 14 | 93.33 % |
| 19 | 216733 | Muhamad Fathur Rozi                 | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   |   | 15 | 100 %   |
| 20 | 216734 | Muhammad Syaiful Huda               | H    | √                 | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   |   | 15 | 100 %   |
| 21 | 216736 | Nirbita Shierly Kintan Permanadinta | H    | √                 | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 1 | 14 | 93.33 % |
| 22 | 216737 | Nusi Usmanda                        | H    | √                 | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | X          | X          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 23 | 216895 | Rachel Nadhira                      | H    | √                 | √          | √          | √          | X          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 24 | 216738 | Rachmalia Dhea Safitri              | H    | √                 | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 25 | 216739 | Rahmat Abby Rafiqy                  | H    | √                 | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 1 | 14 | 93.33 % |
| 26 | 216741 | Rizky Nur Fadilah                   | H    | √                 | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 27 | 216742 | Rodiena Abiel IUM                   | H    | X                 | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 28 | 216743 | Shella Lestari                      | H    | √                 | X          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 29 | 216744 | Stevi Julianti                      | H    | √                 | √          | X          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |
| 30 | 216745 | Titah Idna Koptuning Arum           | H    | √                 | X          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 31 | 216746 | Vincentius Abishayoga               | H    | √                 | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 2 | 13 | 86.67 % |
| 32 | 216747 | Widiawati                           | H    | √                 | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | X          | √          | √          | √          | √          | √          |   |   | 3 | 12 | 80 %    |

**KETERANGAN :**

( \* ) : Diisi dengan tanggal pertemuan  
 ( S ) : SAKIT (bila ada surat pemberitahuan)

( √ ) : HADIR  
 ( I ) : IJIN (bila ada surat pemberitahuan)

( X ) : Tanpa ada keterangan

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM)

Jl. Ahmad Yani, Ring Road Timur 52B, Modalan, Banguntapan, Bantul, DIY (55198)

## NILAI MAHASISWA SEMESTER GENAP 2023/2024

**KELAS : 6H**

**Tourism**

MATA KULIAH  
Dosen

: Tourism Psychology  
: MAYA DEWI SAVITRI, S.Psi., MSI

| No | NIM    | NAMA                                | Klas | NILAI |
|----|--------|-------------------------------------|------|-------|
| 1  | 195162 | Elvina Tri Utami                    | H    | B     |
| 2  | 216713 | Abda Ayna                           | H    | A     |
| 3  | 216717 | Andina Juliana                      | H    | A     |
| 4  | 216718 | Arma Trian Wahyu Saputro            | H    | B     |
| 5  | 216719 | Audy Putri Syahwa                   | H    | B     |
| 6  | 216720 | Caecilia Putri Fadilla              | H    | B     |
| 7  | 216721 | Daniel Biyan Saputra                | H    | A     |
| 8  | 216723 | Diani Lidiya Fitri                  | H    | B     |
| 9  | 216724 | Elly Fauziah                        | H    | B     |
| 10 | 216725 | Farchan Fachrihan Abdulgani         | H    | C     |
| 11 | 216726 | Febricha Susanto                    | H    | B     |
| 12 | 216727 | Hanif Rachmawati                    | H    | B     |
| 13 | 216728 | Herli                               | H    | B     |
| 14 | 216729 | Irawati M Nur                       | H    | C     |
| 15 | 216410 | Khaerul Mukminin                    | H    | B     |
| 16 | 216730 | Libertin Osegart                    | H    | B     |
| 17 | 216731 | Maria Beatrice Virginia Ranindaya   | H    | B     |
| 18 | 216732 | Mayang Citra Mahadewi               | H    | B     |
| 19 | 216733 | Muhamad Fathur Rozi                 | H    | B     |
| 20 | 216734 | Muhammad Syaiful Huda               | H    | B     |
| 21 | 216736 | Nirbita Shierly Kintan Permanadinta | H    | B     |
| 22 | 216737 | Nusi Usmanda                        | H    | A     |
| 23 | 216895 | Rachel Nadhira                      | H    | B     |
| 24 | 216738 | Rachmalia Dhea Safitri              | H    | B     |
| 25 | 216739 | Rahmat Abby Rafiqy                  | H    | B     |
| 26 | 216741 | Rizky Nur Fadilah                   | H    | B     |
| 27 | 216742 | Rodiena Abiel IUM                   | H    | B     |
| 28 | 216743 | Shella Lestari                      | H    | B     |
| 29 | 216744 | Stevi Julianti                      | H    | B     |
| 30 | 216745 | Titah Idna Koptuning Arum           | H    | B     |
| 31 | 216746 | Vincentius Abishayoga               | H    | B     |
| 32 | 216747 | Widiawati                           | H    | B     |

# Tourism Psychology

## Rangkuman Materi

Prodi: S1 Pariwisata Semester: 6 Kelas: 6H, 6J, 6K, & 6L

### Topik 1: Pendahuluan: Pengertian Psikologi Konsumen dalam konteks Perhotelan

- (a) Kontrak Belajar
- (b) Pengertian Psikologi dan Psikologi Konsumen
- (c) Dimensi Psikologi
- (d) Elemen Psikologi Konsumen

#### Ilmu bidang Psikologi Konsumen dan Perilaku

Pengetahuan tentang bagaimana konsumen dalam **berpikir**, **merasakan** dan **berperilaku** merupakan dasar untuk mengadakan:

- analisis,
- memprediksi, dan
- mengontrol

pengaruh:

- ✓ konsumen,
- ✓ sistem konsumen,
- ✓ dan lingkungan konsumen.

**BRANCH**  
Cognitive psychology  
Social psychology  
Environmental psychology  
Economic psychology  
etc.

**LEVEL OF ANALYSIS**  
Sense } → Cognition  
Think }  
Feel → Affect  
Behave → Conation

**CONTEXT**  
Sport psychology  
Child psychology  
Forensic psychology  
Organizational psychology  
Consumer psychology  
etc.

#### Dimension of Psychology

BRANCH - CABANG ILMU  
LEVEL OF ANALYSIS - TINGKATAN ANALISIS  
CONTEXT - KONTEKS

**BRANCH**  
Cognitive psychology  
Social psychology  
Environmental psychology  
Economic psychology  
etc.

**LEVEL OF ANALYSIS**  
Sense } → Cognition  
Think }  
Feel → Affect  
Behave → Conation

**CONTEXT**  
Sport psychology  
Child psychology  
Forensic psychology  
Organizational psychology  
**Consumer psychology**  
etc.

#### Consumer Psychology

Mullen and Johnson:  
*Consumer psychology is the scientific study of the behaviour of consumers.*

#### Elements of Consumer Psychology

(Mullen and Johnson, 2001)

Stimulus situation → CONSUMER → Behaviour

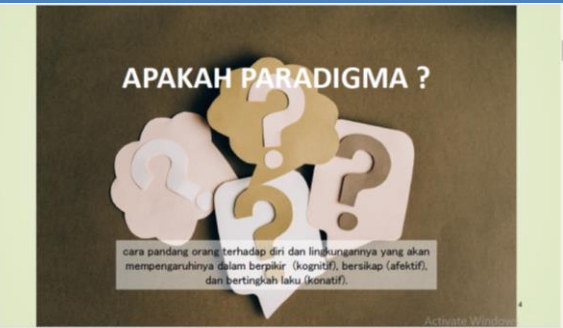
**INTERNAL PROCESSES** (within CONSUMER):  
Cognition and memory (belief and remembering)  
Perception (awareness)  
Learning (association)  
Emotion (feeling)  
Motivation (desire)

INTERNAL PROCESSES are influenced by **SOCIAL CONTEXT** and **CULTURAL CONTEXT**.



## Topik 2: Persepsi dan Nilai-nilai Etika

- (a) Pengertian Paradigma dan Persepsi
- (b) Nilai dan Etika



### Etika

Rachels (1995, 1998) membedakan empat hal penting mengenai Etika sehari-hari (Aristotle's Ethics) - etika non fisik :

1. **Courage**
  - keberanian: bicara di depan forum, jangan di belakang.
  - \*keteguhan hati
2. **Generosity**
  - suka menolong: tanpa membedakan orang.
  - \*kedermawanan
3. **Honesty**
  - kejujuran: fondasi dalam berhubungan dengan orang lain.
  - **Jujur → Kepercayaan → Bisnis.**
4. **Loyalty to family, friends and close associates.**
  - Loyal: Jika sudah dipercaya, jaga kepercayaan, tidak membuka aib/rahasia keluarga, teman, tempat kerja, teman kerja, almamater, dll.

## Topik 3: Tipologi Perilaku Wisatawan

- (a) Tipologi Perilaku Wisatawan
- (b) Karakteristik Wisatawan
- (c) Segmentasi Wisatawan

### TIPE TURIS DARI PLOG (1977)

**PSYCHOCENTRICS**  
Less adventurous, inward-looking people. Tend to prefer the familiar and have a preference for resorts which are already popular.

**ALLOCENTRICS**  
Outward-looking people who like to take risks and seek more adventurous holidays. Prefer exotic destinations and individual travel.

intermediate categories:  
near-psychocentrics, mod-centrics & near-allocentrics

**CHECK THIS OUT!**  
Types of Tourists & Destinations  
<https://study.com/academy/lesson/types-of-tourists-destinations.html>

### SEGMENTASI PASAR

Ada lima cara klasik untuk melakukan segmentasi pasar, dimana populasi konsumen dibagi berdasarkan lima kriteria yang berbeda, menjadi kelompok-kelompok yang memiliki kesamaan karakteristik sebagai pembeli.




- Geographical segmentation: Urban vs. Rural, Wilayah dengan iklim dingin vs. Wilayah tropis
- Demographic segmentation: Usia, Jenis kelamin, Agama, dll
- Psychographic segmentation: didasarkan pada gagasan bahwa gaya hidup, sikap, pendapat dan kepribadian orang menentukan perilaku wisata
- Behaviouristic segmentation: Status pengguna, Kesempatan membeli, tahap kelelahan, loyalitas pada produk, sikap terhadap produk, manfaat yang diinginkan
- Socioeconomic segmentation: Kelas Atas, Kelas Menengah, Menuju Kelas Menengah, Rentan, Miskin

## Topik 4: Emosi Wisatawan dan Pengaruhnya

- (a) Pengertian Emosi
- (b) Pengaruh Emosi pada Kepuasan Wisatawan

### Definition


Emotion: Feelings that generally have both **physiological** and **cognitive** elements and that influence **behavior**<sup>1</sup>.

physiological      cognitive      behavior

### Implikasi

Implikasi dari penelitian tersebut adalah bahwa aspek-aspek layanan yang berpengaruh pada emosi, sebelum dan selama mengkonsumsi, perlu diidentifikasi dan dimonitor. Karena emosi memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan.




# Topik 5: Motivasi Wisatawan

- (a) Pengertian Motivasi
- (b) Motivasi Tarikan (Pull) dan Dorongan (Push)

### Definisi

**Motivation:**  
The factors that **direct** and **energize** the behavior of humans and other organisms.<sup>1</sup>



### Push and Pull Motivation

Dann (1977) mengidentifikasi skema dua faktor yang memotivasi pelancong untuk bepergian dan menuju suatu destinasi.

Skema dua faktor ini dalam proses pengambilan keputusan bepergian disebut faktor 'push' dan 'pull'.

Faktor **push** adalah faktor yang bersifat **sosio-psikologis** yang **mempengaruhi** seseorang untuk **bepergian**.

Faktor **pull** adalah faktor yang menarik seseorang pada destinasi tertentu pada saat disusun keputusan **melancong**.

# Topik 6: Konsep "Learning" pada Ecotourism

- (a) Pengertian Ecotourism
- (b) Karakteristik Wisatawan Ecotourism
- (c) "Learning" pada Ecotourism

### Definisi Ecotourism

*Ecotourism is nature-based tourism that involves education and interpretation of the natural environment, and is managed to be ecologically sustainable.*

Definisi tersebut menyebutkan bahwa 'natural environment' mencakup **cultural components** dan bahwa 'ecologically sustainable' mencakup **keuntungan balik** untuk komunitas lokal dan **konservasi** jangka panjang pada sumber daya alam.

(Commonwealth Department of Tourism, 1994)



### Learning

Learning meliputi penguasaan dan modifikasi dari:

1. **knowledge**,
2. **skills**,
3. **strategies**,
4. **beliefs**,
5. **attitudes** (=sikap) and behaviours.

Learning adalah **perubahan perilaku yang bertahan lama** atau dalam kapasitas untuk berperilaku dengan cara tertentu, sebagai hasil dari **latihan** atau bentuk **pengalaman** lainnya.



### Pengunjung

Penelitian menunjukkan bahwa turis yang dikategorikan sebagai **ecotourist** berasal dari berbagai latar belakang **demografis** dan **lifestyle**.

Mayoritas **ecotourist** memiliki karakteristik: **well-educated**, **memiliki penghasilan di atas rata-rata** dan **memiliki minat pada lingkungan alam**, dalam tingkatan yang bervariasi.



### Sustainability

Dalam ekowisata, beberapa pengelola memiliki atribut seperti tingkat pengetahuan ekologis yang tinggi dan keterampilan fasilitasi program interpretatif yang sangat berkembang, yang memiliki nilai tinggi bagi klien, yang tidak dimiliki oleh operator pariwisata berbasis alam lainnya dan **sulit ditiru**.

Atribut tersebut, selain dapat berkontribusi pada penyediaan edukasi lingkungan informal berkualitas tinggi, juga memiliki potensi untuk memberikan **keunggulan kompetitif yang berkelanjutan** bagi perusahaan pengelola ekowisata.





# Topik 7: Proses Pengambilan Keputusan Wisatawan

- (a) Proses Pengambilan Keputusan Wisata
- (b) "Duality" dalam Pengambilan Keputusan Wisata

### 1 Tahap Proses Pengambilan Keputusan

Sebagian besar kajian tentang perilaku konsumen, menyebutkan 5 tahap dalam proses pengambilan keputusan

1. Identifikasi kebutuhan
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi pilihan (alternatif)
4. Pengambilan keputusan
5. Evaluasi pasca keputusan

### Duality

Pengambilan keputusan *pre-trip* dan *on-vacation*, menggambarkan *duality* dalam pengambilan keputusan wisata.

### Levels of Vacation Decision Making

| Hyde (2000)   | Woodside & MacDonald (1994)  |
|---|--|
| <p>Urutan pengambilan keputusan wisata adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pilihan destinasi sekunder,</li> <li>✓ Pilihan rute perjalanan,</li> <li>✓ Pilihan daya tarik dan aktivitas wisata.</li> </ul> <p>Model "Evolving Itinerary"<br/>Fitur integral dari perjalanan mandiri adalah saat menikmati pengalaman turis pada keputusan tidak merencanakan detail liburan, melainkan mengalami yang tidak diketahui dan tidak diharapkan.</p> | <p>Sebuah model/teori pengambilan keputusan wisata mempertimbangkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pilihan pelancong untuk akomodasi dan transportasi,</li> <li>✓ Pilihan untuk rute perjalanan,</li> <li>✓ Pilihan untuk daya tarik dan aktivitas wisata,</li> <li>✓ Pilihan untuk kuliner dan belanja.</li> </ul> <p>Pilihan layanan yang terkait wisata bersifat <i>interdependen</i>, namun ada kebutuhan untuk melakukan riset atas urutan pengambilan keputusan diantara elemen-elemen wisata</p> |

### Pertimbangan untuk Pemasaran Wisata

Perlu sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi bisnis dan pemasaran wisata, untuk mengetahui *elemen wisata* yang mana yang lebih diutamakan dipilih di awal perjalanan dan elemen wisata yang mana yang dipilih pada saat di tempat wisata.

If vacation elements are chosen *pre-trip*, then marketing communications efforts and expenditure should be concentrated on the prospective traveler resident "at their home".

If vacation elements are chosen on vacation, then marketing communications efforts and expenditures should be concentrated on the traveler *in situ* (di lokasi wisata).

# Topik 8: Ujian Tengah Semester

# Topik 9: Proses Konsumsi dan Sistem Konsumsi Wisatawan

- (a) Proses Konsumsi Wisata
- (b) Sistem Konsumsi Wisatawan

### Proses Konsumsi

Cara mengkonseptualisasikan psikologi konsumen yang paling umum adalah dengan mempelajari 3 tahap utama proses konsumsi, yaitu:

(Arnould et. al., 2002)

1. *pre-purchase*
2. *purchase and acquisition*
3. *post-purchase*

### Definition

A tourism consumption system (TCS) is defined as the set of related travel **thoughts**, **decisions**, and **behaviors** by a discretionary traveler prior to, during, and following a trip.

Source: Woodside, A.G. & Dolnicar, C. (2002). A General Theory of Tourism Consumption Systems: A Conceptual Framework and an Empirical Examination. *Journal of Travel Research* 2002 41: 38. DOI: 10.1177/0047078102232912

# Topik 10: Interaksi Sosial Saat Wisata

- (a) Pengertian Interaksi Sosial
- (b) Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Interaksi Sosial Saat Wisata

### Interaksi Sosial dan Perjalanan Wisata

Yang membedakan manusia dengan manusia lainnya adalah **karakter sosialnya**. Manusia melakukan kegiatan ibarat melakukan suatu konser, mereka bereaksi satu sama lain. Perilaku individu terhadap kehadiran orang lain merupakan suatu **respon** sekaligus **stimulus** untuk orang lain. (Secord & Backman dalam Crouch, 2004)



### Interaksi Sosial dan Perjalanan Wisata

- Interaksi sosial yang terjadi dalam kaitannya dengan keputusan perjalanan tergantung pada individu dan suatu **konteks**.
- Ada individu yang senang dengan **saran/rekomendasi dari orang lain** untuk keputusan perjalanan tertentu. Ketika individu setuju melakukan apa yang direkomendasikan, individu menerimanya sebagai suatu keputusan.
- Ada individu yang **mencari informasi** ketika keputusan perjalanan sedang dalam pertimbangan.
- Ada individu yang lebih suka **orang lain yang mengambil inisiatif** dalam mencari pilihan perjalanan.



# Topik 11: Kepribadian dan Pilihan Wisata

- (a) Pengertian Kepribadian
- (b) Tipe Kepribadian Wisatawan dan Pilihan Wisata

### Definisi Kepribadian



|   |   |   |
|---|---|---|
| ✓ Pola karakteristik abadi yang menghasilkan <b>konsistensi</b> dan <b>individualitas</b> pada seseorang <sup>1</sup> . | ✓ Pola karakteristik psikologis dan perilaku, dimana melalui pola tersebut setiap manusia dapat <b>dibandingkan dan dikontraskan</b> dengan orang lain <sup>2</sup> . | ✓ Personality is defined as an individual's consistent patterns of <b>feeling, thinking, and behaving</b> <sup>3</sup> . Personality <b>does not include</b> physical or behavioral characteristics, skills or abilities, or changes in mood <sup>4</sup> . |
|---|---|---|

1. Fiske, S.T. (2011). Understanding Psychology, 8th ed. New York: McGraw-Hill.  
2. Myers, D.J. (2012). Psychology, 9th ed. Boston: Macmillan.  
3. Myers, D.J. (2012). Psychology, 9th ed. Boston: Macmillan.  
4. Myers, D.J. (2012). Understanding Psychology, 10th ed. Boston: Macmillan.

### Kepribadian dan pilihan wisata

**Plog (1972)** adalah ahli pertama yang melakukan riset tentang kepribadian yang diaplikasikan khususnya pada turis. Plog mengkaitkan **personality traits** dengan **tourist behaviour**.

|  |   |
|--|---|
| <b>Psychocentrics</b><br>are persons who are less adventurous, inward looking, who prefer familiarity in their surroundings and concentrate on popular destinations. | <b>Allocentrics</b> ,<br>are adventurous and prepared to take risks and frequent destinations which appeal to their sense of adventure and novelty. |
|--|---|

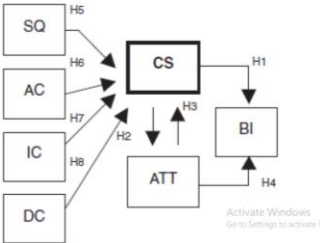



# Topik 12: Kepuasan Wisatawan

- (a) Pengertian Kepuasan
- (b) Penyebab Kepuasan Wisatawan
- (c) Akibat Kepuasan Wisatawan

### 4 MODEL KEPUASAN

SQ = service quality  
AC = actual self-congruence  
IC = ideal self-congruence  
DC = desires congruence  
CS = customer satisfaction  
ATT = attitude towards the service organization  
BI = behavioral intentions



### 11 KESIMPULAN

Hubungan antara **kepuasan pelanggan** dan **sikap pelanggan** bersifat **reciprocal (timbal balik)**. Sikap pelanggan tidak hanya berlaku sebagai **antecedent (sebab)** namun juga sebagai **consequence (akibat)** kepuasan pelanggan.

kepuasan  
pelanggan

↔

sikap  
pelanggan

Kepuasan pelanggan dan Sikap pelanggan harus dipertimbangkan dalam **memprediksi** intensi (niat) pelanggan untuk memberikan **rekomendasi** dan **datang kembali**.

# Topik 13: Loyalitas Wisatawan

(a) Pengertian Loyalitas

(b) Dimensi Loyalitas Wisatawan

### Definisi

Loyalty adalah komitmen yang dipertahankan oleh pelanggan untuk membeli kembali (**re-buy**) atau mengulang lagi pola yang sama (**re-patronize**) suatu **barang** atau **jasa** di masa mendatang, mengabaikan **pengaruh situasional** dan **usaha pemasaran**, yang berpotensi mengubah perilaku konsumen (Kotler, 2009).

Activate Windows  
Go to Settings to activate it

**Dimensi Loyalitas**

Pelanggan yang memiliki loyalitas pura-pura (**spurious loyalty**) adalah pelanggan yang konsistensi perilakunya tinggi namun ketekatan psikologisnya lemah pada produk. Contoh pelanggan spurious adalah pelanggan yang memiliki keterbatasan akses pada produk yang disukai dan sebagai konsekuensinya memilih produk lain sebagai alternatif.

Pelanggan yang memiliki loyalitas laten (**latent loyalty**) adalah pelanggan yang memiliki preferensi pada suatu produk tapi tidak membeli ulang atau sedikit sekali membeli ulang. Loyalitas laten biasanya terkait dengan produk yang mahal yang menarik bagi semua segmen pembeli, meskipun peluang membelinya kecil sekali (misalnya wisata romantis ke Maldives).

Activate Windows  
Go to Settings to activate it

# Topik 14: Review materi

# Topik 15: Ujian Akhir Semester