

INTISARI

Pengalaman emosional wisatawan terhadap atraksi wisata memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dan niat untuk merekomendasikan pasca mengunjungi destinasi wisata agar orang lain dapat tertarik membeli produk wisata tersebut. Kebun Binatang Gembira Loka merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Kota Yogyakarta yang setiap tahunnya mengalami penambahan satwa, interaksi satwa serta wahana permainan yang mampu mendatangkan ribuan kunjungan wisatawan. Penambahan atraksi wisata tersebut tentu tidak terlepas dari adanya evaluasi pengalaman emosional wisatawan setelah berkunjung terhadap atraksi yang ditawarkan. Akan tetapi penelitian terkait pengalaman wisatawan yang dihasilkan dalam bentuk reaksi emosional terhadap destinasi wisata sebagian besar masih kurang dijelajahi dalam konteks destinasi wisata di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman emosional wisatawan setelah mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka berdasarkan karakteristik wisatawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pengambilan data menggunakan metode observasi, survei kuesioner, dan wawancara. Survei kuesioner disebarkan kepada 156 wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka setelah melakukan kegiatan interaksi dengan satwa dan wahana permainan di area Kebun Binatang Gembira Loka. Penelitian ini menggunakan pengukuran tiga dimensi pengalaman emosional terhadap destinasi wisata yang meliputi dimensi emosional gembira, emosional cinta, dan emosional kejutan positif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman emosional wisatawan terhadap atraksi wisata di Kebun Binatang Gembira Loka mendapatkan nilai rata-rata tinggi ditemukan pada emosional gembira dengan seluruh wahana permainan dan cinta setelah melakukan interaksi dengan satwa.

Kata kunci: Pengalaman Wisatawan, Skala Emosional Destinasi, Kebun Binatang Gembira Loka

ABSTRACT

The Tourist's emotional experience towards the attraction plays an important role which affects the satisfaction level of its tourists and gives recommendations after visiting the tourist attraction so that other people get interested to buy the merchandise. Gembira Loka Zoo is one of the most visited destinations in Yogyakarta, which still increases its animal every year. The interaction and park rides could invite many tourists to visit Gembira Loka Zoo. Knowing the tourist's emotional experience evaluation after they visit the tourist attraction is an effort to gain interest in all kinds of things there. However, research results about the tourist's emotional reaction to tourist attractions are still rarely studied in the context of Indonesian tourism. Therefore, this research aims to investigate the tourist emotional experience based on the characteristics of tourists. This research uses quantitative descriptive with observation, questionnaire surveys, and interviews methods to collect the data. Questionnaire surveys were given to 156 tourists at Gembira Loka Zoo after they interacted with the animal and played the rides. Measure the tourist's emotional experience, which covers three dimensions such as emotional joy, emotional love, and emotional positivity. The result of this research shows, that the emotional experience of tourists towards the attraction in Gembira Loka Zoo gets the highest average score found in emotional joy with all of the rides and love after interacting with the animal.

Keyword: Tourists Experiences, Destination Emotional Scale, Gembira Loka Zoo