

## INTISARI

Diorama Arsip Jogja merupakan pameran inovatif yang menggabungkan elemen arsip, seni, dan teknologi untuk menciptakan pengalaman yang menarik bagi semua kalangan, khususnya generasi muda, salah satunya Generasi Z. Pengalaman adalah salah satu elemen penting yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan. Untuk menguji asumsi tersebut, penelitian ini menggunakan teori pengalaman Pine dan Gilmore (edukasi, hiburan, pelarian, dan estetika) untuk mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan (kepuasan keseluruhan, keinginan berkunjung kembali, dan keinginan merekomendasikan kepada orang lain). Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, menggunakan instrumen kuesioner yang disebarkan secara langsung. Sampel ditentukan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 101 responden Generasi Z yang telah berkunjung ke Diorama Arsip Jogja. Analisis data yang diperoleh menggunakan metode statistik deskriptif dan uji regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi edukasi, hiburan, pelarian, dan estetika berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Namun, kepuasan wisatawan Generasi Z di Diorama Arsip Jogja secara signifikan hanya dipengaruhi oleh dimensi pelarian dan estetika.

**Kata kunci:** pengalaman wisatawan, kepuasan wisatawan, Diorama Arsip Jogja, *customer experience*

## ABSTRACT

Diorama Arsip Jogja is an innovative exhibition that combines elements of archives, art, and technology to create an engaging experience for all audiences, particularly young people, including Generation Z. Experience is one of the key elements that can influence satisfaction. To test this assumption, this study uses Pine and Gilmore's experience theory (education, entertainment, escapism, and aesthetics) to measure its impact on satisfaction (overall satisfaction, the desire to revisit, and the willingness to recommend to others). This research was conducted using a quantitative method, with a questionnaire distributed directly. The sample was determined using purposive sampling with a total of 101 Generation Z respondents who had visited the Jogja Archive Diorama. The data obtained were analyzed using descriptive statistical methods and multiple linear regression tests. The results of the analysis show that the dimensions of education, entertainment, escapism, and aesthetics positively influence tourist satisfaction. However, the satisfaction of Generation Z tourists at the Jogja Archive Diorama is significantly influenced only by the dimensions of escapism and aesthetics.

**Keywords:** tourist experience, tourist satisfaction, Diorama Arsip Jogja, customer experience