

Abstrak

Museum-museum di D.I. Yogyakarta memiliki tingkat kunjungan yang timpang. Terdapat museum yang memiliki tingkat kunjungan yang tinggi, namun ada pula yang sangat rendah. Penelitian ini menganalisis sejauh mana penerapan prinsip-prinsip desain layanan yang berfokus pada pengalaman pengunjung (Voss dan Zomerdijk, 2010) pada dua museum dengan tingkat kunjungan di atas rata-rata dan di bawah rata-rata. Selain itu, penelitian ini menyelidiki bagaimana desain layanan yang berfokus pada pengalaman pengunjung dapat berdampak pada tingkat kunjungan museum. Peneliti menggunakan metode studi kasus yang dilakukan di Museum Gunungapi Merapi dengan tingkat kunjungan di atas rata-rata dan Museum Geoteknologi Mineral UPN dengan tingkat kunjungan di bawah rata-rata. Penulis mewawancarai dua narasumber, melakukan observasi dan pengumpulan data di lapangan. Hasilnya ditemukan bahwa Museum Gunungapi Merapi menerapkan prinsip desain layanan yang berfokus kepada pengalaman pelanggan lebih banyak dibandingkan dengan Museum Geoteknologi Mineral UPN. Dengan demikian, disimpulkan bahwa penerapan prinsip desain layanan yang berfokus kepada pengalaman pelanggan berdampak positif terhadap tingkat kunjungan museum.

Kata kunci: desain layanan yang berfokus kepada pengalaman pelanggan, museum, prinsip desain layanan, tingkat kunjungan

Abstract

Museums in Yogyakarta Special Region have uneven visit rate. There are museums with high visit rates while there are more with very low visit rates. This research analyze how far the experience-centric service design (Voss and Zomerdijk, 2010) was applied in two museums with visit rates above and below average. Beside, this research examine how the experience-centric service design can affect the visit rate. The researcher use case study method that conducted in Gunungapi Merapi Museum with visit rate above average and Geoteknologi Mineral UPN Museum with visit rate below average. The researcher was conducting interviews with two interviewee, doing field observation and data collection. The research found that Gunungapi Merapi Museum applied more experience-centric service design principles than Geoteknologi Mineral UPN Museum. The finding conclude that the application of experience-centric service design principles affect positively to visit rate.

Keywords: *experience-centric service design, museum, service design, visit rate*