

**PENGARUH ANTARA NILAI PRODUK WISATA DENGAN KEPUASAN
WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata

Oleh:

ICHSAN DWIPRABOWO

NIM: 516100570

**PROGRAM JURUSAN PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH ANTARA NILAI PRODUK WISATA DENGAN KEPUASAN
WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata

Oleh:

ICHSAN DWIPRABOWO

NIM: 516100570

**PROGRAM JURUSAN PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2020

PENGARUH ANTARA NILAI PRODUK WISATA DENGAN KEPUASAN
WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO
YOGYAKARTA



Oleh:
ICHSAN DWIPRABOWO
NIM: 516100570

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN 0525047001

Pembimbing II

Fian Damasino, SIP., M.Sc
NIDN 0525098901

Mengetahui

Ketua Jurusan

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

iii

BERITA ACARA UJIAN**PENGARUH ANTARA NILAI PRODUK WISATA DENGAN KEPUASAN
WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA****SKRIPSI****Oleh:
ICHSAN DWIPRABOWO
NIM: 516100570**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal: Rabu, 22 Juli 2020**TIM PENGUJI**

Penguji Utama : Drs. Santosa, MM : (.....)

Penguji II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M : (.....)

Penguji III : Fian Damasdino, SIP., M.Sc : (.....)

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Priliatno, MM

NIDN 0526125901

HALAMAN MOTTO

**Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali terlihat mustahil, kita baru yakin
setelah berhasil melakukannya**

~ Evelyn Underhill ~

**Tugas kita bukanlah untuk berhasil melainkan untuk mencoba,
karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun
kesempatan untuk berhasil**

~ Mario Teguh ~

Kesalahan + Kesalahan + Kesalahan = Pengalaman

**Jadi jangan takut salah dalam mencoba, kesalahan itu wajar,
tetaplah belajar, dan pengalaman darinya tidak akan pernah pudar**

~ Anonymous ~

**Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya
revisi, dan SAYA MENANG**

~ Penulis~

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT berkat rahmat-Nya serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pariwisata dalam Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya secara tulus penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Pembimbing I sekaligus sebagai Ketua Jurusan Program Studi Pariwisata yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Fian Damasdino, SIP., M.Sc selaku Pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, MM selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Muhammad Fazir selaku Kepala Bagian Edukasi Gembira Loka Zoo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket kuesioner penelitian.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penyusunan skripsi ini dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 7 Juni 2020

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Mu saya bisa menjadi pribadi memiliki daya berpikir, berilmu, beriman, dan sabar. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita saya kelak.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Ayah saya tercinta, terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saya sebesar ini.
2. Ibu saya, terimakasih juga untuk limpahan doa yang tidak berkesudahan serta segala hal yang ibu telah lakukan semua yang terbaik untuk saya.
3. Terimakasih juga yang tidak terhingga untuk Alm. Ali Hasan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I dan Fian Damardino, SIP., M.Sc selaku dosen pembimbing II serta Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku pengganti dosen pembimbing I yang telah dengan sabar membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
4. Muh.Fazir selaku bagian edukasi di Gembira Loka Zoo yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian .
5. Ucapan terimakasih juga saya persembahkan kepada seluruh teman-teman saya di Jurusan Pariwisata angkatan 2016, terutama Pariwisata A 2016. Terimakasih atas kenangan yang selama ini kita rajut setiap harinya, canda dan tawa, serta solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah 4 tahun ini menjadi lebih berarti. Terimakasih untuk semua bantuan dan

bimbingannya. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian serta kehidupan kalian dipermudah dan diberkahi oleh Allah SWT.

6. Terimakasih juga untuk semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa hasil karyasaya ini jauh dari kata sempurna, tetapi saya berharap isi didalamnya tetap bermanfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
SURAT PERNYATAAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
 BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	13
1. Nilai Produk Wisata	13
a. Atraksi (<i>Attractions</i>).....	14
b. Aksesibilitas (<i>Accessibilities</i>).....	15
c. Amenitas (<i>Amenities</i>).....	16

d. Fasilitas Tambahan (<i>Ancillary Service</i>)	17
2. Kepuasan	18
a. Kepuasan Wisatawan	19
b. Pengukuran Kepuasan	21
c. Tujuan Pengukuran Kepuasan	24
3. Kebun Binatang.....	25
B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	26
C. Penelitian Terdahulu	28
D. Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Variabel, Definisi Konsep, dan Operasional Variabel, serta Indikator	36
E. Metode Pengumpulan Data	44
1. Jenis Instrumen Penelitian.....	44
2. Uji Kelayakan Instrumen	46
F. Metode Analisis Data.....	48
1. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolinearitas	49
c. Uji Heterokedastisitas	50
2. Jenis Analisa Data	50
a. Analisis Deskriptif	50
b. Regresi Linear Berganda.....	52
c. Uji Koefisien Determinasi	53
d. Uji t/Parsial	54
e. Uji F/Simultan.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	58
------------------------------------	----

1. Sejarah Gembira Loka Zoo	58
2. Lokasi Gembira Loka Zoo.....	61
3. Visi dan Misi Gembira Loka Zoo.....	61
4. Tujuan Gembira Loka Zoo	63
5. Fasilitas Gembira Loka Zoo	64
6. Daftar Penghargaan Gembira Loka Zoo.....	71
7. Karakteristik Responden Gembira Loka Zoo.....	73
B. Analisis Deskriptif Data.....	79
C. Uji Kelayakan Instrumen	84
D. Uji Kelayakan Variabel.....	96
E. Pembahasan.....	111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	116
B. Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

I.1	Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke DIY	2
I.2	Data Kunjungan Wisatawan Nusantara ke DIY	3
I.3	Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan ke DIY.....	4
I.4	Data Kunjungan Wisatawan ke Gembira Loka Zoo	8
II.1	Penelitian Terdahulu	28
III.1	Operasional Variabel dan Operasional	41
III.2	Skala Likert Kuesioner	45
III.3	Interpretasi Nilai R.....	48
III.4	Kategori Skor Variabel Nilai Produk Wisata dan Kepuasan Wisatawan.....	51
IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	75
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	76
IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	77
IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Moda Transportasi.....	78
IV.7	Analisis Deskripsi Data Variabel Atraksi	79
IV.8	Analisis Deskripsi Data Variabel Aksesibilitas	80
IV.9	Analisis Deskripsi Data Variabel Amenitas	81
IV.10	Analisis Deskripsi Data Variabel <i>Ancillary Service</i>	82
IV.11	Analisis Deskripsi Data Variabel Kepuasan Wisatawan	83
IV.12	Hasil Uji Validitas Variabel Atraksi	85

IV.13	Hasil Uji Validitas Variabel Aksesibilitas	86
IV.14	Hasil Uji Validitas Variabel Amenitas	87
IV.15	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ancillary Service</i>	88
IV.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan	89
IV.17	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	92
IV.18	Hasil Uji Realibilitas.....	94
IV.19	Hasil Uji Realibilitas <i>Item-Total Statistics</i>	94
IV.20	Hasil Uji Multikolinearitas	98
IV.21	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	100
IV.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101
IV.23	Hasil Uji t/Parsial.....	102
IV.24	Hasil Uji F/Simultan	109
IV.25	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	111

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kepuasan Wisatawan Terhadap Destinasi Pariwisata	20
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritik.....	28
4.1	Denah Lokasi Penelitian	61
4.1	Kolam Sentuh.....	65
4.2	Gajah Tunggang.....	65
4.3	Onata Tunggang.....	66
4.4	Kolam Tangkap.....	66
4.5	Terapi Ikan	67
4.6	<i>Bumper Boat</i>	67
4.7	<i>Speed Boat</i>	68
4.8	Skuter Air.....	69
4.9	Perahu Kayuh.....	69
4.10	Perahu Katamaran	70
4.11	Taring/Transportasi Keliling.....	70
4.12	ATV	71
4.13	Hasil Uji Normalitas	89
4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesiner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Output Olah Data SPSS
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh Nilai Produk Wisata yang terdiri dari Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan Fasilitas Tambahan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan Fasilitas Tambahan. Variabel dependen adalah Kepuasan Wisatawan.

Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang sedang atau pernah berkunjung ke Gembira Loka Zoo, dengan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan *Purposive Sampling* dalam teknik pengambilan datanya. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada wisatawan Gembira Loka Zoo secara online dikarenakan dalam fase pencegahan penularan virus COVID-19. Metode statistik menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan pengujian hipotesis melalui uji t secara parsial dan uji F secara simultan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut: $Y = 7,072 + 0,785 x_1 + 0,167 x_2 + 0,546 x_3 + 0,512 x_4 + e$. Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} (50,932) > F_{tabel} (2,47)$ dan nilai sig $(0,000) < 0,05$ yang artinya secara simultan nilai produk wisata dengan variabel Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan Fasilitas Tambahan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan. Berdasarkan uji t parsial diperoleh variabel atraksi nilai $t_{hitung} (3,902) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai sig $(0,001) < 0,05$ yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, variabel aksesibilitas nilai $t_{hitung} (1,096) < t_{tabel} (1,985)$ dan nilai sig $(0,276) > 0,05$ yang artinya tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, variabel amenitas nilai $t_{hitung} (2,251) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai sig $(0,013) < 0,05$ yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, variabel *ancillary service* nilai $t_{hitung} (2,597) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai sig $(0,004) < 0,05$ yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,669 yang artinya 66,9 % kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh produk wisata yang terdiri dari Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan *Ancillary Service* sedangkan sisanya yaitu 33,1 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: Nilai Produk Wisata, Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, *Ancillary Service*, Kepuasan Wisatawan, Kebun Binatang

ABSTRACT

The study aims to empirically examine the effect of the Value of Tourism Products consisting of Attractions, Accesibilities, Amenities, and Ancillary Service for Tourist Satisfaction at Gembira Loka Zoo Yogyakarta. This analyse uses independent variables namely Attractions, Accesibilities, Amenities, and Ancillary Service. The dependent variable is Tourist Satisfaction.

The population of ths study is the tourist who visited Gembira Loka Zoo, with a sample of 100 respondent using Purposive Sampling in their data collection technique. The data collection method was carried out using quistionnaire that was distributed at Gembira Loka Zoo tourist online because it was int the phase of preventing transmission of the COVID-19 virus. The statistical method uses Multiple Linear Regresssion Analysis wisth hypothesis testing through partial t test and F test simultaneously.

Based on the result of the study, obtained the following regression line equation: $Y = 7,072 + 0,785x_1 + 0,167x_2 + 0,546x_3 + 0,512x_4 + e$. Simultaneously test results obtained value of $F_h(50,932) > F_t(2,47)$ and Sig. Value $(0,000) < 0,05$ which mean simultaneously the value of tourism products with the variables Attractions, Accesibilities, Amenities, and Ancillary Service affect the tourist satisfaction. Based on Partial t Test obtained attraction variable value of $t_h(3,902) > t_t(1,985)$ and Sig. Value $(0,000) < 0,05$ which means that it influences the tourist satisfaction, variable accesibilites value of $t_h(1,096) < t_t(1,985)$ and Sig. Value $(0,276) > 0,05$ which means no effect on tourist satisfaction, variable amenities value of $t_h(2,251) > t_t(1,985)$ and Sig. Value $(0,013) < 0,05$ which means that it influences the tourist satisfaction, variable ancillary service value of $t_h(2,597) > t_t(1,985)$ and Sig. Value $(0,004) < 0,05$ which means that it influences the tourist satisfaction. The rsult of coeffieicients of determination (R^2) of 0,669 , which means 66,9% of tourist satisfaction is influenced by tourism prpducts consisting Attractions, Accesibilities, Amenities, and Ancillary Service, while the remaining 33,1% is influenced by other variables outside the variables studied.

Key Words: *Value of Tourism Product, Attraction, Accesibilities, Amenities, Ancillary Service, tourism Satisfaction, Zoo*

SURAT PERNYATAAN

xviii

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ICHSAN DWI PRABOWO

NIM : 5161000570

Judul Skripsi : Pengaruh Antara Nilai Produk Wisata Dengan Kepuasan Wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari hasil penelitian saya sendiri .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,


6000
ENCIHURUPAH
DWI PRABOWO
5161000570

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan sehingga dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara. Salah satu negara yang berpotensi mengembangkan sektor pariwisata yaitu Indonesia.

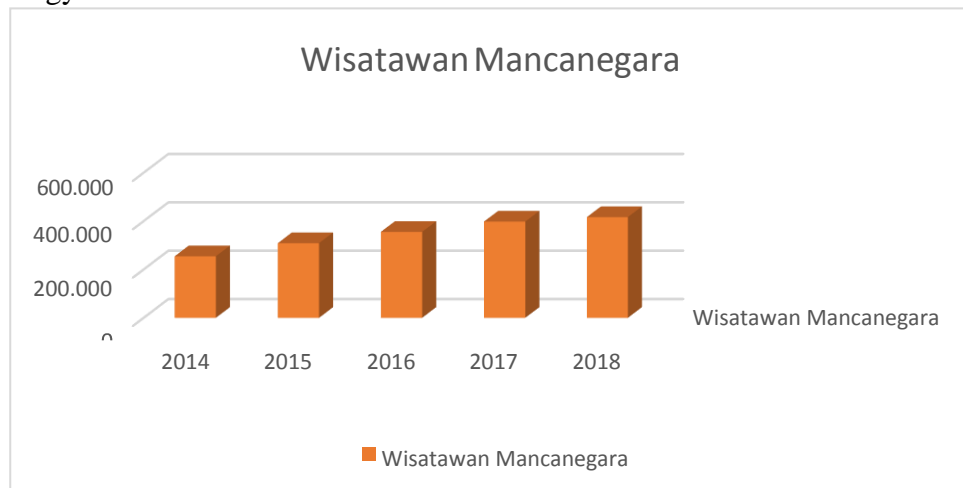
Indonesia merupakan negara di Asia Tenggara yang dilintasi garis khatulistiwa dan berada di antara benua Asia dan Australia serta di antara Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 13.466 pulau, sehingga Negara Indonesia dikenal dengan kekayaan alam dan budayanya. Indonesia memiliki potensi melihat dengan keanekaragaman kekayaan alam dan budayanya tersebut untuk memanfaatkan dan mengelolanya untuk dijadikan sebuah industri, salah satunya yaitu industri pariwisata.

Industri kepariwisataan memegang peranan penting dalam menumbuhkan perekonomian daerah, oleh karenanya mayoritas daerah di Indonesia bersaing dalam memperkenalkan potensi kepariwisataannya untuk menarik minat wisatawan datang berkunjung. Salah satunya wilayah di Indonesia yang kaya akan potensi wisata yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta.

Yogyakarta di samping dikenal sebagai sebutan kota perjuangan, pusat kebudayaan dan pusat pendidikan juga dikenal dengan kekayaan pesona alam

dan budayanya. Hingga sekarang Yogyakarta masih tetap merupakan daerah tujuan wisata yang terkenal di Indonesia dan Mancanegara.

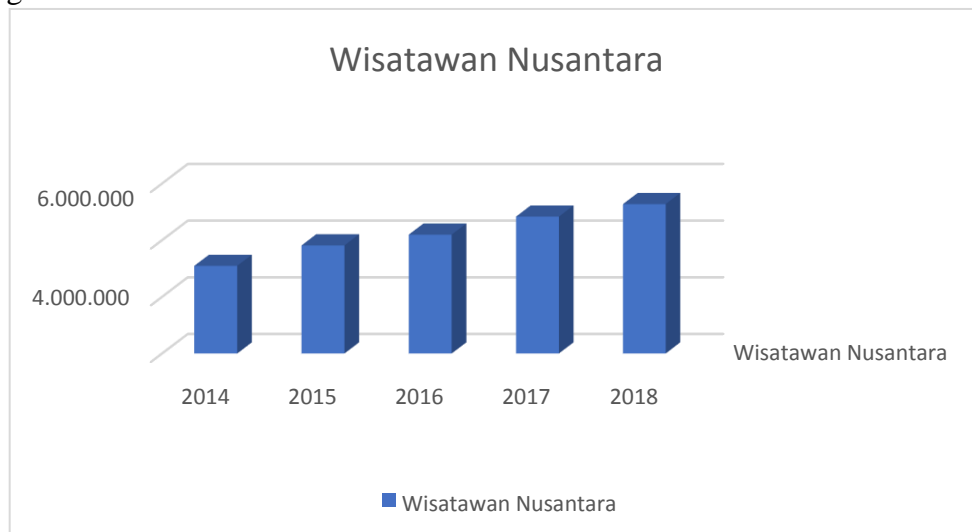
Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Daerah Istimewa Yogyakarta



Sumber: Buku Statistik Kepariwisataaan DIY 2018

Berdasarkan dari tabel di atas, pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Yogyakarta cenderung mengalami peningkatan dilihat dalam periode tahun 2014-2018. Hal ini didukung oleh beberapa faktor di antaranya dengan kemudahan dalam hal aksesibilitas yang mampu memberikan kontribusi dan pelayanan yang maksimal. Saat ini Yogyakarta telah meresmikan *entry gate* baru yaitu *Yogyakarta International Airport*. Bandara YIA dinilai mampu mendatangkan wisatawan lebih banyak terutama wisatawan mancanegara. Kepala Dinas Pariwisata DIY, Singgih Raharjo, SH., M. Ed mengatakan, hadirnya bandara baru akan menjadi harapan bagi perkembangan pariwisata di DIY dan akan ada *direght flight* tambahan terutama di kawasan Asia Tenggara seperti Thailand, Vietnam, Australia, dan lainnya datang ke Yogyakarta. (Kompas.com, 2020).

Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan Nusanantara ke Daerah Istimewa Yogyakarta



Sumber: Buku Statistik Kepariwisataaan DIY 2018

Yogyakarta masih menjadi daerah tujuan wisata khususnya bagi wisatawan nusantara. Pertumbuhan kunjungan wisatawan nusantara yang datang ke Yogyakarta cenderung mengalami peningkatan dilihat dalam periode tahun 2014-2018. Banyak faktor pendorong dalam meningkatnya jumlah kunjungan yang datang ke Yogyakarta, salah satunya dengan banyaknya potensi wisata baru yang beragam mulai bermunculan dan biaya hidup yang murah serta keramah tamahan masyarakat yang sudah dikenal menjadi nilai tambah bagi wisatawan yang datang berkunjung ke Yogyakarta, tutur Aris Riyanto Kepala Dinas Pariwisata tahun 2016 (Republika.co.id).

Tabel 1.3 Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan ke DIY tahun 2014-2018

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Pertumbuhan (%)	Wisatawan Nusantara	Pertumbuhan (%)	Wisatawan Mancanegara dan Nusantara	Pertumbuhan (%)
2014	254.213	16,62	3.091.967	50,36	3.346.180	46,8
2015	308.485	21,35	3.813.720	23,34	4.122.205	23,19
2016	355.313	15,18	4.194.261	9,98	4.549.574	10,37
2017	397.951	12	4.831.347	15,19	5.229.298	14,94
2018	416.372	4,63	5.272.719	9,14	5.689.091	8,79

Sumber: Buku Statistik Kepariwisata DIY 2018

Berdasarkan data tabel di atas, pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara yang datang berkunjung ke Yogyakarta cenderung mengalami peningkatan.

Pertumbuhan wisatawan mancanegara tahun 2014 meningkat 16,62% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 254.213 wisatawan, sedangkan wisatawan nusantara tahun 2014 meningkat 50,36% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 3.091.967 wisatawan. Pertumbuhan keseluruhan wisatawan mancanegara dan nusantara tahun 2014 meningkat 46,8% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 3.346.180 wisatawan.

Pertumbuhan wisatawan mancanegara tahun 2015 meningkat 21,35% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 308.485 wisatawan., sedangkan wisatawan nusantara tahun 2015 meningkat 23,34% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 3.813.720 wisatawan. Pertumbuhan keseluruhan wisatawan mancanegara dan nusantara tahun 2015 meningkat 23,19% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 4.122.205 wisatawan.

Pertumbuhan wisatawan mancanegara tahun 2016 meningkat 15,18% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 355.313 wisatawan, sedangkan wisatawan nusantara tahun 2016 meningkat 9,98% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 4.194.261 wisatawan. Pertumbuhan keseluruhan wisatawan mancanegara dan nusantara tahun 2016 meningkat 10,37% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 4.549.574 wisatawan.

Pertumbuhan wisatawan mancanegara tahun 2017 meningkat 12% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 397.951 wisatawan, sedangkan wisatawan nusantara tahun 2017 meningkat 15,19% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 4.831.347 wisatawan. Pertumbuhan keseluruhan wisatawan mancanegara dan nusantara tahun 2017 meningkat 14,94% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 5.229.298 wisatawan.

Pertumbuhan wisatawan mancanegara tahun 2018 meningkat 4,63% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 416.372 wisatawan, sedangkan wisatawan nusantara tahun 2018 meningkat 9,14% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 5.272.719 wisatawan. Pertumbuhan keseluruhan wisatawan mancanegara dan nusantara tahun 2018 meningkat 8,79% dengan jumlah wisatawan keseluruhan 5.689.091 wisatawan.

Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta mencatatkan kenaikan jumlah kunjungan wisatawan. Laporan data dari tabel di atas menunjukkan rincian jumlah kunjungan wisatawan masih didominasi oleh wisatawan nusantara. Yetti Martanti selaku Sekretaris Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta mengatakan, “Dari Rencana Strategis 2017-2022, target wisatawan kita pada

tahun 2019 sebenarnya di angka 3,7 juta. tapi tahun lalu saja kita sudah melewati angka tersebut, tapi kami yakin tahun ini jumlah kunjungan tahun ini bisa naik sekitar 5-10% dari angka kunjungan tahun lalu” (TrbunJogja.com, 2019).

Daerah Istimewa Yogyakarta yang relatif aman dan nyaman dengan keramah-tamahan masyarakatnya, menjadikan Yogyakarta banyak diminati wisatawan untuk berkunjung. Tidak mengherankan bahwa jika setiap tahunnya jumlah kunjungan wisatawan baik wisatawan mancanegara (wisman) maupun wisatawan nusantara (wisnus) yang datang terus meningkat. Potensi kepariwisataan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sangat banyak dan beragam yang tersebar di empat kabupaten dan satu kotamadya. Yogyakarta sebagai salah satu bagian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki banyak destinasi wisata menarik, salah satunya yaitu Kebun Binatang

Kebun binatang merupakan suatu tempat yang indah dengan sumberdaya yang kaya bagi proses pendidikan yang memungkinkan peserta didik untuk menjelajahi dunia alam dan mempromosikan pengembangan konsep hewan ekologi dan keanekaragaman hayati (Tati, 2018: 2). Di antara banyaknya kebun binatang di Indonesia, salah satunya berada di Yogyakarta yaitu Kebun Binatang Gembira Loka.

Kebun Binatang Gembira Loka mempunyai fungsi dan tujuan sebagai tempat rekreasi, konservasi, penelitian, dan edukasi, seperti yang disampaikan oleh Tjiptono (2008: 224) bahwa konsep kebun binatang Gembira Loka yang naturalistik adalah sebagai wadah kegiatan rekreasi alami yang fungsi dan

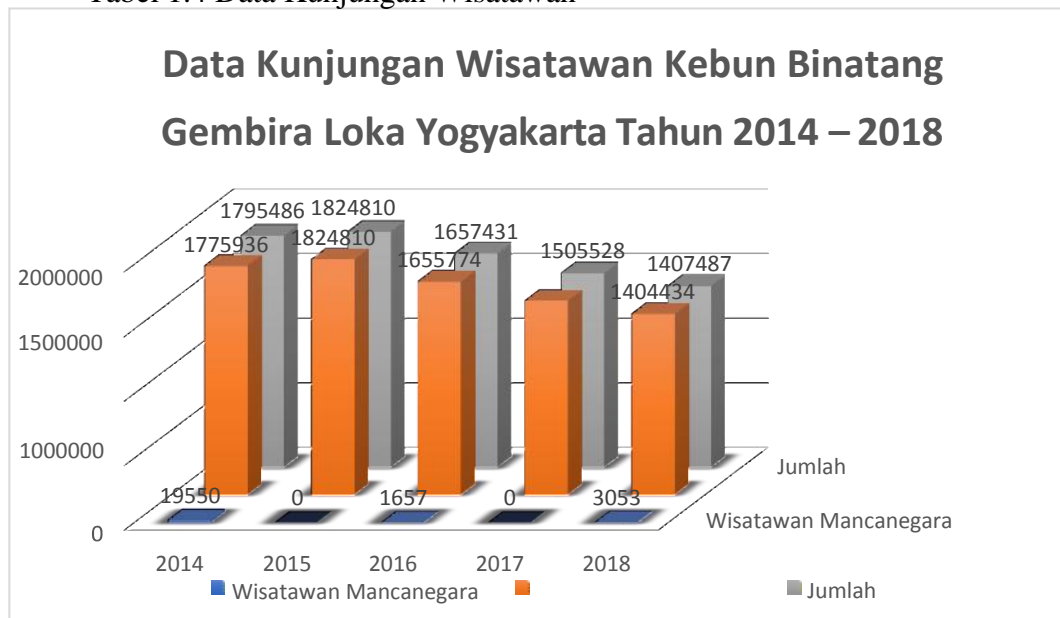
tujuannya sebagai tempat rekreasi, konservasi, penelitian, dan edukasi. Melihat perkembangan saat ini, Gembira Loka Zoo menjadi salah satu destinasi wisata keluarga yang ramai dikunjungi wisatawan. Gembira Loka Zoo didukung dengan beberapa fasilitas seperti interaksi bersama hewan, wahana atraksi, *food court*, akses *wifi*, dll. Keunggulan produk wisata yang ditawarkan tersebut membuat wisatawan tertarik dan datang berkunjung dan berwisata ke Gembira Loka Zoo.

Produk wisata merupakan rangkaian dari berbagai jasa yang saling terkait yaitu sesuatu yang melekat pada objek wisata yang dapat ditawarkan kepada wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata. Menurut Suswantoro (2007: 75) menyatakan bahwa produk wisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati oleh wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke daerah tujuan wisata yang dipilihnya dan sampai kembali ke rumah di mana ia berangkat semula.

Produk wisata sebagai daya tarik bagi wisatawan untuk datang berkunjung ke destinasi tujuan wisata. Hal ini juga berkaitan dengan pemasaran pariwisata, yang mana sebelum membuka usaha pariwisata atau menawarkan produk harus dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan wisatawan sehingga akan mengetahui karakteristik dan kebutuhan wisatawan maka usaha pariwisata akan lebih mudah menawarkan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Menurut Suwena dan Wydiatmaja (dalam Krisanty, 2019: 13) bahwa kebutuhan dan pelayanan daerah tujuan wisata harus didukung dengan empat komponen utama yang dikenal dengan

4A. Keempat komponen atau aspek sering disebut dengan 4A yaitu Atraksi (*Attraction*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Amenitas (*Amenities*), Pelayanan Tambahan (*Ancillary Services*). Keempat komponen tersebut harus dikemas dengan baik agar dapat menarik wisatawan untuk datang berkunjung ke destinasi wisata. Berikut adalah tabel jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Gembira Loka Zoo.

Tabel 1.4 Data Kunjungan Wisatawan



Sumber: Buku Statistik Kepariwisata DIY 2018

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa cenderung terjadinya penurunan jumlah wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka yang terjadi di periode tahun 2014-2018. Jumlah wisatawan pada tahun 2014 sejumlah 1.795.486 wisatawan. Jumlah wisatawan tahun 2015 naik 0,98% dengan jumlah wisatawan 1.8234.810 wisatawan. Tahun 2016 turun 1,1% dengan jumlah wisatawan 1.657.431. Tahun 2017 turun 1,1% dengan jumlah wisatawan 1.505.528. Tahun 2018 turun 1,07% dengan jumlahwisatawan

1.407.487. Berdasarkan hal tersebut pengelola harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan wisatawan dengan mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan.

Salah satu indikator penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan yaitu wisatawan merasa tidak puas dengan apa yang telah disajikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa juga akan berdampak pada perilaku pembelian selanjutnya. Artinya bahwa jika konsumen puas terhadap pilihannya maka dia akan loyal terhadap pilihannya tersebut. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja produk yang dipikirkan terhadap hasil atau kinerja yang diharapkan (Kotler, 2014: 150). Menurut Tjiptono (2012: 301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Pada dasarnya skema bisnis suatu perusahaan jasa wisata adalah menciptakan kepuasan pengunjung dengan harapan wisatawan tersebut loyal sehingga mampu memberikan kontribusi keuntungan perusahaan yang berkelanjutan secara jangka panjang. Banyak studi membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin tinggi loyalitas wisatawan berkunjung ke destinasi (Hermawan, 2017b; Priyanto, 2016; Ihshani, 2005). Sehingga secara tidak langsung berkorelasi dengan tingkat keuntungan perusahaan, ketika wisatawan puas, maka mereka akan melakukan pembelian ulang pada produk yang ditawarkan. Namun disisi lain, apabila tingkat

kepuasan yang dirasakan wisatawan rendah, maka terdapat kemungkinan bahwa pengunjung tersebut akan berpindah ke yang lain.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk menggali sejauh mana nilai produk wisata yang didapat berdampak kepada kepuasan wisatawan yang di Gembira Loka Zoo dengan judul penelitian **“Pengaruh Antara Nilai Produk Wisata dengan Kepuasan Wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka”**.

B. Rumusan Masalah

Kebun binatang merupakan suatu tempat yang indah dengan sumberdaya yang kaya bagi proses pendidikan yang memungkinkan peserta didik untuk menjelajahi dunia alam dan mempromosikan pengembangan konsep hewan ekologi dan keanekaragaman hayati. Kebutuhan dan keinginan wisatawan yang kurang terpenuhi mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan sehingga terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke Gembira Loka Zoo. Gembira Loka Zoo sebagai salah satu tempat wisata rekreasi di Yogyakarta yang menawarkan perbedaan pengalaman ketika mengunjungi dengan berbagai fasilitas yang ada menjadikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antara produk wisata yang terdiri dari Atraksi (*Attraction*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Amenitas (*Amenities*), Pelayanan Tambahan (*Ancillary Services*) terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?

2. Dimensi produk wisata manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti membuat batasan masalah untuk menghindari meluasnya topik yang diangkat, peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu aspek nilai produk wisata yang terdiri dari Atraksi (*Attraction*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Amenitas (*Amenities*), Pelayanan Tambahan (*Ancillary Services*) yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan variabel penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui pengaruh antara produk wisata yang terdiri dari Atraksi (*Attraction*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Amenitas (*Amenities*), Pelayanan Tambahan (*Ancillary Services*) terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.
2. Ingin mengetahui dimensi manakah diantara Atraksi (*Attraction*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Amenitas (*Amenities*), Pelayanan Tambahan (*Ancillary Services*) yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Lembaga

Sebagai bahan referensi dan acuan bagi mahasiswa di STP AMPTA Yogyakarta, khususnya pada jurusan Pariwisata dan menambah daftar kepustakaan di STP AMPTA Yogyakarta.

2. Bagi Obyek Penelitian

Hasil penelitian ini kelak mampu memberikan informasi yang berguna bagi pengelola dalam mengembangkan Kebun Binatang Kebun Raya Gembira Loka menjadi lebih maju dan baik lagi ke depannya.

3. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis sehingga kelak mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dalam dunia kerja nantinya.