



PENGEMBANGAN LAYANAN WISATA BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DAN *REVISIT INTENTION* DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

AFIFAH ZAHRA ISTIGHFARAH



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Pengembangan Layanan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung dan *Revisit Intention* di Gembira Loka Zoo Yogyakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Afifah Zahra Istighfarah
J0302211074

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

AFIFAH ZAHRA ISTIGHFARAH. Pengembangan Layanan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung dan *Revisit Intention* di Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Dibimbing oleh BEDI MULYANA.

Gembira Loka Zoo sebagai tempat rekreasi dan lembaga konservasi yang mampu mensejahterakan satwa dengan memelihara dan merawat satwa sesuai habitatnya. Gembira Loka Zoo memiliki daya tarik untuk menarik minat pengunjung. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, pengaruh kepuasan pengunjung terhadap *revisit intention* di Gembira Loka Zoo dan merancang *output* dalam pengembangan layanan wisata di Gembira Loka Zoo. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2024 hingga Februari 2025 di Gembira Loka Zoo, Yogyakarta. Metode pengambilan data dalam penelitian yaitu menggunakan studi literatur, observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dapat dilihat dari indikator harga/biaya, kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra emosional. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap *revisit intention* di Gembira Loka Zoo. *Output* yang dirancang yaitu buku saku dan *member card* untuk meningkatkan kualitas layanan dalam pengembangan wisata di Gembira Loka Zoo.

ABSTRACT

AFIFAH ZAHRA ISTIGHFARAH. *Tourism Services Development Based on Visitor Satisfaction and Revisit Intention at Gembira Loka Zoo Yogyakarta.* Supervisor by BEDI MULYANA.

Gembira Loka Zoo as a recreation and conservation institution that is to welfare animals by maintaining and caring for animals according to their habitat. Gembira Loka Zoo has an attraction to attract visitors. The purpose of this study is to determine the factors that affect visitor satisfaction, the effect of visitor satisfaction on revisit intention at Gembira Loka Zoo and design outputs in the form of pocket books and member cards in the development of tourist services at Gembira Loka Zoo. The research was conducted from December 2024 to February 2025 at Gembira Loka Zoo Yogyakarta. The method of collecting data in the study is using literature studies, observations, interviews and questionnaires. Data analysis used in this study is validity and reliability test, classical assumption test, simple linear regression analysis and hypothesis testing. Factors that affect visitor satisfaction can be seen from indicators of price/cost, product quality, service quality and emotional image. The results prove that visitor satisfaction affects revisit intention at Gembira Loka Zoo. The output designed is a pocket book and member card to improve service quality in tourism development at Gembira Loka.

Kata Kunci : Gembira Loka Zoo, Kepuasan Pengunjung, *Revisit Intention*.

Keywords : Gembira Loka Zoo, Visitor Satisfaction, *Revisit Intention*.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

AFIFAH ZAHRA ISTIGHFARAH. Pengembangan Layanan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung dan *Revisit Intention* di Gembira Loka Zoo Yogyakarta (*Tourism Services Development Based on Visitor Satisfaction and Revisit Intention at Gembira Loka Zoo Yogyakarta*). Dibimbing oleh BEDI MULYANA.

Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka (KRKB Gembira Loka) sebagai tempat rekreasi dan lembaga konservasi yang mampu mensejahterakan satwa dengan memelihara dan merawat satwa sesuai habitatnya. Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka (KRKB Gembira Loka) atau biasa disebut dengan Gembira Loka Zoo dapat dijadikan sebagai sarana pendidikan dan tempat penelitian satwa yang mampu memberikan informasi mengenai jenis satwa, habitat satwa, pakan satwa, cara reproduksi satwa dan perawatan satwa guna menunjang pelestarian satwa. Gembira Loka Zoo menjadikan objek dan atraksi wisata sebagai daya tarik untuk menarik minat pengunjung. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menginventarisasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo, mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat kunjungan kembali (*revisit intention*) ke Gembira Loka Zoo, dan merancang *output* atau luaran berupa buku saku dan *member card* dalam pengembangan layanan wisata di Gembira Loka Zoo.

Pelaksanaan penelitian proyek akhir mengenai “Pengembangan Layanan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung dan *Revisit Intention* di Gembira Loka Zoo” telah dilaksanakan pada bulan Desember 2024 hingga Februari 2025. Pengambilan data penelitian dilaksanakan di Gembira Loka Zoo yang terletak di Jalan Kebun Raya No.2, Kelurahan Rejowinangun, Kecamatan Kotagede, Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu terdiri dari data primer seperti kepuasan pengunjung dan *revisit intention* serta data sekunder seperti kondisi umum dan data jumlah kunjungan Gembira Loka Zoo. Metode pengambilan data dalam penelitian yaitu menggunakan studi literatur, observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo yaitu dapat dilihat dari indikator harga atau biaya, kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra emosional. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat kunjungan kembali (*revisit intention*) ke Gembira Loka Zoo. Hasil data kepuasan Gembira Loka Zoo didominasi oleh indikator citra emosional senilai 86,7% dengan kategori sangat puas. Hasil data *revisit intention* didominasi oleh indikator citra emosional senilai 90,8% dengan kategori sangat mempengaruhi. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap *revisit intention*. *Output* atau luaran yang dirancang yaitu buku saku dan *member card* untuk meningkatkan kualitas layanan dalam pengembangan wisata di Gembira Loka Zoo.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PENGEMBANGAN LAYANAN WISATA BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DAN *REVISIT INTENTION* DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

AFIFAH ZAHRA ISTIGHFARAH

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Laporan : Pengembangan Layanan Wisata Berdasarkan Kepuasan
Pengunjung dan *Revisit Intention* di Gembira Loka Zoo
Yogyakarta

Nama : Afifah Zahra Istighfarah
NIM : J0302211074

Disetujui oleh

Pembimbing:
Bedi Mulyana, S.Hut., M.Par., M.M.C.A.P.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom, M.Par; M.T.H.M.
NPI 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003



Tanggal Ujian:
19 Juni 2025

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Laporan proyek akhir ini berjudul “Pengembangan Layanan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung dan *Revisit Intention* di Gembira Loka Zoo Yogyakarta”. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Bapak Muh Jumadh dan Ibu Donor Roosdiana Mustika Rukmi yang selalu mendukung, mendoakan, mendampingi, dan tanpa henti kerja keras untuk memberikan pendidikan serta kehidupan yang terbaik untuk penulis.
2. Dosen pembimbing penulis, Bedi Mulyana, S.Hut., M.Par., MMCAP. yang telah membimbing dan memberikan banyak saran.
3. Para dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing selama penulis berada di bangku perkuliahan.
4. Pihak Gembira Loka Zoo yang telah memberikan izin penelitian dan membantu selama kegiatan PKL hingga proyek akhir.
5. Mentor lapangan, Bapak Andi Joko Purnomo, S.Pd. yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membantu mengarahkan selama kegiatan PKL hingga proyek akhir.
6. Ahmalia Firdausa, Balqis Sophya Dinillah, Naura Adawiyah Nasution, Tarisa Priyahita Maharani, Hanifah Qurrotu Aini, Aliyah Khairunnisa, Rifdah Nabihah, Siti Salma Aulia, Adelia Rahmi Fajriana, Audy Miftahul Jannah, Fatimatuzzahra Khairunnisa, Renata Putri Pertiwi, Sri Dewi Anjani, Michiko Salwa Rei Hapsari, Namira Diandra Sabina, Azzahra Olefina dan teman-teman Ekowisata Angkatan 58 yang telah membantu dan saling menyemangati serta menguatkan satu sama lain.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga laporan proyek akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Afifah Zahra Istighfarah



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Kerangka Berpikir	3
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pariwisata	5
2.2 Pengunjung	7
2.3 <i>Revisit Intention</i>	8
III KONDISI UMUM	9
3.1 Luas dan Letak	9
3.2 Sejarah Kawasan	9
3.3 Kondisi Fisik	10
3.4 Kondisi Biotik	10
3.5 Kondisi Pengelola	11
3.6 Kondisi Sosial Masyarakat Sekitar	11
3.7 Kondisi Kepariwisataaan	12
3.8 Aksesibilitas	12
IV METODE	13
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	13
4.2 Alat dan Bahan	13
4.3 Jenis Data	14
4.4 Metode Pengambilan Data	14
4.5 Analisis Data	16
4.6 Metode Penyusunan Luaran	21
V HASIL DAN PEMBAHASAN	23
5.1 Daya Tarik Wisata di Gembira Loka Zoo	23
5.2 Karakteristik Pengunjung	37
5.3 Faktor Kepuasan Pengunjung	42
5.4 Faktor <i>Revisit Intention</i>	50
5.5 Pengaruh Kepuasan Pengunjung Terhadap <i>Revisit Intention</i>	57
5.6 <i>Output</i> atau Luaran Proyek Akhir	66
VI SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	87



DAFTAR TABEL

1	Data Jumlah Kunjungan Gembira Loka Zoo	12
2	Jenis Data	14
3	Karakteristik Pengunjung Gembira Loka Zoo	37
4	Lanjutan Karakteristik Pengunjung Gembira Loka Zoo	38
5	Karakteristik Psikografis Pengunjung Gembira Loka Zoo	39
6	Lanjutan Karakteristik Psikografis Pengunjung Gembira Loka Zoo	40
7	Data Kepuasan Pengunjung Gembira Loka Zoo	42
8	Skor Frekuensi Harga	43
9	Skor Frekuensi Kualitas Produk	45
10	Skor Frekuensi Kualitas Pelayanan	47
11	Skor Frekuensi Citra Emosional	48
12	Data Minat <i>Revisit Intention</i> Pengunjung Gembira Loka Zoo	50
13	Skor Frekuensi Harga	51
14	Skor Frekuensi Kualitas Produk	53
15	Skor Frekuensi Kualitas Pelayanan	55
16	Skor Frekuensi Citra Emosional	56
17	Hasil Uji Validitas Variabel X (Kepuasan Pengunjung)	58
18	Hasil Uji Validitas Variabel Y (<i>Revisit Intention</i>)	58
19	Lanjutan Hasil Uji Validitas Variabel Y (<i>Revisit Intention</i>)	59
20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	60
21	Uji Normalitas	61
22	Uji Linearitas	61
23	Uji Heteroskedastisitas	62
24	Analisis Regresi Linear Sederhana	63
25	Uji t (Parsial)	64
26	Uji F (Simultan)	65
27	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	4
2	Lokasi Gembira Loka Zoo	9
3	Peta Lokasi Penelitian	13
4	(a) Area Depan <i>Petting Zoo</i> , (b) Area Dalam <i>Petting Zoo</i>	24
5	(a) Area Depan Zona Reptil dan Amphibi,	25
6	(a) Area Depan Zona Taman Burung,	26
7	(a) Area Zona Cakar, (b) Area Dalam Zona Cakar	27
8	(a) Area Zona Primata, (b) Area Dalam Zona Primata	28
9	(a) dan (b) Zona Mamalia	29
10	Wahana Kapal Katamaran	30
11	Wahana <i>Speedboat</i>	30
12	Wahana <i>Bumper Boat</i>	31
13	Wahana Bebek Kayuh	31



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

14	(a) Wahana Kereta Keliling, (b) Halte Kereta Keliling	32
15	Wahana ATV	33
16	(a) Wahana Kolam Tangkap, (b) Wahana Terapi Ikan	34
17	(a) Interaksi Gajah, (b) Interaksi Keledai	35
18	Program Presentasi Edukasi Satwa	36
19	Program <i>Keeper Talk</i>	37
20	Desain <i>Cover Depan dan Belakang Buku Saku</i>	69
21	Desain Halaman Kedua dan Ketiga Buku Saku	69
22	Desain Halaman Keempat dan Kelima Buku Saku	70
23	Desain Halaman Keenam dan Ketujuh Buku Saku	70
24	Desain Halaman Kedelapan dan Kesembilan Buku Saku	71
25	Desain Halaman Kesepuluh dan Kesebelas Buku Saku	71
26	Desain <i>Member Card</i> Halaman Depan	73
27	Desain <i>Member Card</i> Halaman Belakang	73

DAFTAR LAMPIRAN

1	Peta Gembira Loka Zoo	83
2	Hasil Kuesioner Kepuasan Pengunjung	84
3	Hasil Kuesioner <i>Revisit Intention</i>	84
4	Dokumentasi Pengisian Kuesioner dengan Pengunjung	85