



PERSEPSI KEPUASAN PENGUNJUNG MEDAN ZOO DALAM KEINDAHAN *MAGICAL FOREST DHUNA GLOW*

Izkal Dwifa Juarsa¹, Monica Nur Annisa², Rini Permatasari³, Pratiwi⁴, Esy Putri Yolanda⁵, Nursapia Harahap⁶

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember 2024

Revised Desember 2024

Accepted Januari 2025

Available online Januari 2025

Kata Kunci:

Persepsi kepuasan; pengunjung; Medan Zoo; Magical Forest Dhuna Glow; atraksi wisata; inovasi; pariwisata lokal.

Keywords:

Satisfaction perception; visitors; Medan Zoo; Magical Forest Dhuna Glow; tourist attraction; innovation; local tourism.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kepuasan pengunjung terhadap keindahan "*Magical Forest Dhuna Glow*" di Medan Zoo. Dengan hadirnya inovasi atraksi cahaya yang menggabungkan seni dan teknologi, Medan Zoo diharapkan dapat menarik lebih banyak pengunjung dan memberikan dampak positif pada sektor pariwisata lokal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam kepada pengunjung yang telah mengalami langsung atraksi tersebut. Fokus penelitian ini mencakup persepsi pengunjung terhadap keindahan "*Magical Forest Dhuna Glow*", faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka, dan niat untuk merekomendasikan atau kembali berkunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keindahan atraksi dan kualitas pengalaman yang ditawarkan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pengelola Medan Zoo untuk meningkatkan pelayanan dan pengembangan atraksi serupa demi keberlanjutan pariwisata lokal.

ABSTRACT

This study aims to analyze visitors' satisfaction perceptions regarding the beauty of the "Magical Forest Dhuna Glow" at Medan Zoo. With the introduction of this light attraction combining art and technology, Medan Zoo aims to attract more visitors and have a positive impact on local tourism. This research adopts a qualitative approach, using in-depth interviews with visitors who have experienced the attraction. The focus of this study includes visitors' perceptions of the beauty of "Magical Forest Dhuna Glow," factors influencing their satisfaction, and their intention to recommend or revisit the attraction. The results indicate that the beauty of the attraction and the quality of the experience play a significant role in enhancing visitor satisfaction. This research provides recommendations for the management of Medan Zoo to improve services and develop similar attractions for the sustainability of local tourism.

1. PENDAHULUAN

Kebun Binatang Medan (Medan Zoo) telah lama menjadi salah satu destinasi wisata andalan di Kota Medan. Dengan hadirnya inovasi baru berupa "*Magical Forest Dhuna Glow*", tempat ini menawarkan pengalaman unik yang menggabungkan seni cahaya, teknologi hologram, dan keindahan alam malam hari. Inisiatif ini diluncurkan pada 20 September 2024 oleh Wali Kota Medan, Bobby Nasution, sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan daya

*Corresponding author

E-mail addresses: rinipermatasariidn@gmail.com



tarik pariwisata lokal dan menarik lebih banyak pengunjung (Pemerintah Kota Medan, 2024). Kehadiran “*Magical Forest Dhuna Glow*” tidak hanya berkontribusi pada jumlah kunjungan yang meningkat tetapi juga memberikan dampak positif terhadap penerimaan pendapatan Kebun Binatang Medan (Pemerintah Kota Medan, 2024).

Fenomena ini menjadi relevan untuk diteliti karena persepsi pengunjung terhadap keindahan dan kepuasan mereka berpotensi memengaruhi keberlanjutan program serupa di masa depan. Penelitian tentang perilaku pengunjung di destinasi wisata telah menunjukkan bahwa pengalaman unik yang ditawarkan oleh atraksi tertentu memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung dan minat untuk kembali berkunjung (Mahfuzhoh & Saputra, 2020). Dengan demikian, persepsi pengunjung terhadap “*Magical Forest Dhuna Glow*” menjadi topik yang penting untuk diangkat dalam upaya mengevaluasi keberhasilan atraksi ini sekaligus memberikan masukan bagi pengelola wisata lainnya.

Rumusan masalah penelitian ini mencakup: (1) persepsi pengunjung terhadap keindahan “*Magical Forest Dhuna Glow*” di Medan Zoo, (2) faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka terhadap atraksi tersebut, dan (3) dampak pengalaman tersebut pada niat pengunjung untuk merekomendasikan atau kembali berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pengalaman pengunjung terhadap atraksi “*Magical Forest Dhuna Glow*” serta memberikan rekomendasi kepada pengelola dalam meningkatkan layanan dan atraksi wisata serupa.

Keindahan dan inovasi yang ditawarkan oleh “*Magical Forest Dhuna Glow*” telah menarik perhatian berbagai kalangan. Hal ini terlihat dari data kunjungan yang menunjukkan bahwa jumlah pengunjung pada malam hari melebihi kunjungan siang hari, yaitu 3.448 pengunjung dibandingkan 2.692 pengunjung di bulan Oktober 2024 (Pemerintah Kota Medan, 2024). Peningkatan ini mencerminkan daya tarik unik yang ditawarkan oleh atraksi bercahaya tersebut. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam mengenai persepsi pengunjung dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka. Menurut Sugiyono (2017), metode kualitatif sangat relevan untuk menggali data yang bersifat subjektif dan mendalam, terutama yang berkaitan dengan pengalaman dan persepsi individu.

Kepuasan pengunjung merupakan aspek penting yang tidak dapat diabaikan dalam pengelolaan destinasi wisata. Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, kebersihan, dan daya tarik atraksi wisata (Rohaeni, 2018). Dalam konteks Medan Zoo, kehadiran “*Magical Forest Dhuna Glow*” membawa dimensi baru dalam pengalaman wisata yang tidak hanya menghibur tetapi juga memberikan kesan mendalam melalui perpaduan seni cahaya dan teknologi modern. Persepsi pengunjung terhadap keindahan ini dapat dilihat sebagai indikator keberhasilan program sekaligus bahan evaluasi untuk perbaikan di masa depan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam persepsi pengunjung terhadap “*Magical Forest Dhuna Glow*” di Medan Zoo, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka, dan mengeksplorasi dampaknya terhadap keberlanjutan atraksi wisata tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran dan pengelolaan atraksi wisata di Indonesia, khususnya yang berbasis inovasi teknologi dan seni visual.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini mengacu pada konsep-konsep dasar tentang kepuasan pelanggan dan perilaku wisatawan. Menurut Hermon (2021), destinasi wisata yang baik harus mampu memberikan pengalaman yang berbeda dan berkesan bagi pengunjung. Selain itu, pentingnya peran media sosial dalam mempromosikan destinasi wisata juga tidak dapat diabaikan. Sebagaimana diungkapkan oleh Puspitasari (2019), media sosial merupakan salah satu alat promosi yang efektif dalam menarik minat wisatawan, terutama generasi muda yang sangat terhubung dengan teknologi digital. Dalam hal ini, promosi “*Magical Forest Dhuna*

Glow” melalui media sosial menjadi strategi yang relevan untuk menjangkau audiens yang lebih luas.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara purposif, yang memungkinkan peneliti untuk memilih responden yang memiliki pengalaman langsung dengan atraksi wisata tersebut. Menurut Hidayat (2022), teknik *purposive sampling* sangat cocok digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggali informasi mendalam dari subjek yang relevan. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengunjung Medan Zoo yang telah mengunjungi “Magical Forest Dhuna Glow”. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan tentang persepsi mereka terhadap keindahan atraksi ini, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, serta niat mereka untuk merekomendasikan atraksi tersebut kepada orang lain.

Dengan mengacu pada penelitian sebelumnya dan data yang tersedia, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan atraksi wisata berbasis inovasi di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola Medan Zoo dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung, serta menjadi referensi bagi destinasi wisata lain yang ingin mengadopsi konsep serupa. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga bertujuan untuk mendukung upaya Pemerintah Kota Medan dalam memajukan sektor pariwisata lokal sebagai salah satu pilar utama pembangunan ekonomi daerah.

Melalui pendekatan yang komprehensif dan mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara keindahan atraksi wisata, kepuasan pengunjung, dan keberlanjutan destinasi wisata. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengelola Medan Zoo, tetapi juga bagi berbagai pihak yang terlibat dalam industri pariwisata di Indonesia.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam persepsi pengunjung terhadap “*Magical Forest Dhuna Glow*” di Medan Zoo. Menurut Sugiyono (2017), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial atau masalah dengan cara mendeskripsikan pengalaman individu yang bersifat subjektif dan unik. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman dan kepuasan pengunjung. Desain ini memungkinkan peneliti untuk memahami hubungan antara faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pengunjung dan kepuasan mereka terhadap atraksi “*Magical Forest Dhuna Glow*” (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini dilakukan di Medan Zoo, khususnya pada area “*Magical Forest Dhuna Glow*”. Subjek penelitian adalah pengunjung yang telah menikmati atraksi ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti pernah mengunjungi dan mengalami langsung atraksi ini. Hidayat (2022) menjelaskan bahwa *purposive sampling* cocok untuk penelitian yang membutuhkan informasi mendalam dari individu yang relevan dengan topik penelitian.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengunjung. Wawancara dilakukan dengan panduan semi-terstruktur yang memungkinkan fleksibilitas dalam eksplorasi isu-isu yang muncul selama wawancara. Selain wawancara, observasi partisipatif juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai interaksi pengunjung dengan atraksi. Data tambahan berupa dokumentasi foto dan video digunakan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi. Untuk memastikan validitas data, digunakan metode triangulasi, yaitu menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sugiyono (2017) menyatakan



bahwa triangulasi adalah salah satu cara untuk meningkatkan kredibilitas data dalam penelitian kualitatif. Selain itu, member-checking dilakukan dengan memberikan hasil wawancara kepada responden untuk memastikan interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman mereka.

Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yang melibatkan proses pengkodean untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari data yang terkumpul. Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi data secara sistematis dan mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam pelaksanaan penelitian, aspek etika dijunjung tinggi. Responden diberi penjelasan tentang tujuan penelitian dan hak mereka untuk berpartisipasi secara sukarela. Informasi pribadi responden dijaga kerahasiaannya, dan izin dokumentasi diperoleh sebelum proses pengumpulan data dilakukan.

Dengan pendekatan yang komprehensif ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai persepsi pengunjung terhadap "*Magical Forest Dhuna Glow*" dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola Medan Zoo dalam meningkatkan kualitas layanan dan atraksi wisata serupa di masa depan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis

Penelitian ini mengungkapkan berbagai temuan yang berhubungan dengan persepsi pengunjung terhadap keindahan dan kepuasan mereka setelah mengunjungi "*Magical Forest Dhuna Glow*" di Medan Zoo. Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan pengunjung, sejumlah tema utama berhasil diidentifikasi terkait dengan pengalaman mereka. Temuan-temuan ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai elemen-elemen yang memengaruhi keputusan pengunjung untuk mengunjungi atraksi ini, serta faktor-faktor yang berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka.

Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah persepsi positif pengunjung terhadap keindahan visual yang ditawarkan oleh "*Magical Forest Dhuna Glow*." Sebagian besar responden menggambarkan atraksi ini sebagai pengalaman yang memukau secara visual, menggabungkan teknologi hologram dan seni cahaya untuk menciptakan suasana magis pada malam hari. Responden menggambarkan atraksi ini dengan kata-kata seperti "menakjubkan," "memikat," dan "menyihir," yang menunjukkan bahwa pengunjung merasa terpukau oleh keindahan yang ditawarkan. Sebagian besar pengunjung merasa bahwa atraksi ini menawarkan pengalaman yang berbeda dan lebih menarik dibandingkan dengan atraksi wisata lainnya di Medan Zoo, terutama karena keunikan yang ditampilkan saat malam hari. Hal ini tercermin dari data yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengunjung malam hari dibandingkan dengan siang hari (Pemerintah Kota Medan, 2024).

Fenomena ini mendukung temuan Mahfuzhoh dan Saputra (2020), yang mengemukakan bahwa pengalaman inovatif dan unik seperti yang ditawarkan oleh "*Magical Forest Dhuna Glow*" dapat meningkatkan daya tarik visual suatu destinasi wisata. Mereka menjelaskan bahwa daya tarik visual yang ditawarkan oleh teknologi canggih dan seni yang kreatif mampu memberikan kesan mendalam bagi pengunjung dan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka secara positif. Selain itu, keindahan yang diciptakan oleh penggunaan teknologi dan seni ini juga dapat menarik lebih banyak pengunjung, yang pada gilirannya meningkatkan popularitas dan keberlanjutan atraksi tersebut.

Selanjutnya, penelitian ini juga menemukan bahwa persepsi pengunjung terhadap keindahan visual "*Magical Forest Dhuna Glow*" berhubungan erat dengan tingkat kepuasan mereka. Sebagian besar responden mengungkapkan bahwa mereka merasa sangat puas dengan pengalaman yang mereka rasakan selama mengunjungi atraksi ini. Mereka menilai keindahan yang ditawarkan sebagai faktor utama yang membuat mereka merasa puas. Ini sesuai dengan pandangan Abadi (2022), yang menjelaskan bahwa penataan kawasan wisata yang estetis dan inovatif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan menciptakan pengalaman yang berkesan. Oleh karena itu, atraksi ini tidak hanya berhasil menarik pengunjung, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan secara visual dan emosional.

Selain itu, faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengunjung juga diidentifikasi dalam penelitian ini. Responden menyebutkan bahwa kualitas layanan yang baik, kebersihan area, dan kemudahan akses merupakan elemen-elemen yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang positif. Pengunjung menilai staf yang ramah dan responsif, serta fasilitas yang terawat dengan baik, sebagai aspek-aspek penting yang membuat kunjungan mereka menjadi lebih menyenangkan. Keberadaan area interaktif dan spot foto yang menarik juga mendapat respons positif, dengan banyak pengunjung merasa bahwa mereka dapat berinteraksi lebih dekat dengan atraksi dan mengambil foto yang Instagramable, menambah kesenangan selama kunjungan mereka.

Temuan ini mendukung penelitian Rohaeni (2018), yang menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di sektor pariwisata. Kualitas pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional terbukti dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali lagi dan merekomendasikan atraksi tersebut kepada orang lain. Selain itu, penelitian ini juga menemukan hubungan positif antara persepsi keindahan visual dan kepuasan pengunjung, yang menegaskan bahwa faktor estetika memainkan peran utama dalam menciptakan kepuasan.

Dalam hal dampak terhadap keberlanjutan atraksi, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung menyatakan niat mereka untuk kembali mengunjungi "*Magical Forest Dhuna Glow*" di masa depan. Mereka merasa bahwa atraksi ini memberikan pengalaman yang layak untuk dinikmati kembali, dengan beberapa responden mengungkapkan bahwa mereka akan merekomendasikan atraksi ini kepada keluarga dan teman-teman mereka. Hal ini menunjukkan bahwa "*Magical Forest Dhuna Glow*" memiliki potensi untuk menjadi destinasi wisata yang berkelanjutan, dengan tingkat kunjungan yang tinggi dan loyalitas pengunjung yang terus meningkat.

Selain itu, promosi melalui media sosial juga menjadi faktor penting yang mendukung keberlanjutan atraksi ini. Pemerintah Kota Medan (2024) mencatat bahwa promosi yang dilakukan melalui platform digital dan media sosial efektif dalam menarik perhatian pengunjung baru, terutama di kalangan anak muda. Responden menyatakan bahwa mereka mengetahui tentang atraksi ini melalui media sosial, yang menunjukkan pentingnya penggunaan teknologi untuk mempromosikan destinasi wisata. Hal ini sejalan dengan temuan Puspitasari (2019), yang mengemukakan bahwa media sosial merupakan alat promosi yang sangat efektif untuk meningkatkan visibilitas dan menarik minat audiens yang lebih luas. Melalui media sosial, "*Magical Forest Dhuna Glow*" dapat memperkenalkan diri kepada pengunjung potensial dan memperkuat citra positif sebagai destinasi wisata yang unik dan menarik.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pengunjung menganggap promosi melalui media sosial sebagai alat yang efektif untuk mendapatkan informasi tentang atraksi tersebut. Penggunaan influencer lokal untuk mempromosikan atraksi ini juga mendapat perhatian positif dari pengunjung, yang melihat bahwa ulasan positif dari influencer dapat memengaruhi



keputusan mereka untuk mengunjungi atraksi ini. Oleh karena itu, strategi promosi yang mengoptimalkan media sosial dan kolaborasi dengan influencer lokal dapat menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan keberlanjutan atraksi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *"Magical Forest Dhuna Glow"* memiliki potensi besar untuk menjadi destinasi wisata unggulan di Kota Medan. Dengan terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan pengalaman pengunjung, atraksi ini dapat menarik lebih banyak pengunjung dan memperkuat posisinya sebagai destinasi wisata yang inovatif dan berkelanjutan. Keberlanjutan ini juga dapat didorong dengan promosi yang efektif melalui media sosial dan kolaborasi dengan influencer untuk memperluas jangkauan pasar. Sebagai destinasi wisata berbasis teknologi dan seni, *"Magical Forest Dhuna Glow"* dapat menjadi contoh keberhasilan inovasi dalam industri pariwisata di Indonesia.

Diskusi

Pembahasan hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya berbagai faktor yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pengunjung terhadap *"Magical Forest Dhuna Glow"* di Medan Zoo. Temuan-temuan yang diperoleh memberikan wawasan mengenai bagaimana pengalaman visual yang inovatif dan kualitas layanan yang baik dapat saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung.

Salah satu faktor utama yang berhasil diidentifikasi adalah penggunaan teknologi hologram dan seni cahaya dalam menciptakan atmosfer yang magis dan memukau. Penggunaan teknologi ini bukan hanya sebagai elemen hiburan, tetapi juga sebagai bagian dari pengalaman sensorik yang mengubah persepsi pengunjung terhadap suatu atraksi. Penggunaan cahaya yang kreatif dan hologram yang realistis memperkuat kesan visual yang unik, sehingga pengunjung merasa seolah-olah mereka berada di dunia yang berbeda. Hal ini sejalan dengan pandangan Mahfuzhoh dan Saputra (2020), yang menyatakan bahwa penataan kawasan wisata yang inovatif dan estetis, termasuk melalui teknologi, mampu memberikan nilai tambah yang signifikan. Dalam hal ini, teknologi hologram yang digunakan di *"Magical Forest Dhuna Glow"* tidak hanya memberikan pengalaman visual, tetapi juga menciptakan elemen kejutan yang menambah daya tarik bagi pengunjung.

Selain itu, aspek visual yang hanya dapat dinikmati pada malam hari menjadi faktor utama yang mendorong pengunjung untuk lebih memilih waktu malam untuk berkunjung. Peningkatan jumlah pengunjung malam hari menunjukkan bahwa daya tarik utama dari atraksi ini adalah keindahan yang hanya dapat dinikmati pada saat gelap. Fenomena ini juga mengindikasikan bahwa pengunjung merasa bahwa pengalaman visual tersebut adalah suatu kesempatan yang langka dan sangat berharga. Penciptaan suasana yang berbeda dan memukau pada malam hari ini mendukung pandangan Abadi (2022) yang menjelaskan bahwa penggunaan elemen estetika yang berbeda dalam suatu atraksi dapat meningkatkan kesan dan keinginan pengunjung untuk mengunjungi kembali.

Namun demikian, meskipun keindahan visual menjadi daya tarik utama, kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan interaksi positif dengan staf memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pengalaman keseluruhan. Responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti staf yang ramah dan siap membantu, serta fasilitas yang terjaga kebersihannya, cenderung memberikan penilaian positif terhadap atraksi ini. Hal ini sejalan dengan penelitian Rohaeni (2018), yang menekankan bahwa kualitas layanan yang baik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola *"Magical Forest Dhuna Glow"* perlu memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan kepada pengunjung tetap berkualitas tinggi dan tidak mengabaikan elemen-elemen seperti kebersihan dan kenyamanan yang dapat memengaruhi kepuasan pengunjung.

Selanjutnya, faktor interaktif dan spot foto yang menarik juga menjadi elemen yang mendukung kepuasan pengunjung. Penelitian ini menemukan bahwa adanya area-area interaktif, seperti zona yang memungkinkan pengunjung berpartisipasi dalam aktivitas tertentu atau mengambil foto dengan latar belakang atraksi, memberikan pengalaman tambahan yang menyenangkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh tampilan visual dari atraksi itu sendiri, tetapi juga oleh kesempatan untuk berinteraksi dan berpartisipasi dalam kegiatan yang lebih personal. Ketersediaan spot foto yang menarik dengan latar belakang cahaya yang indah juga berkontribusi pada kepuasan pengunjung yang ingin berbagi pengalaman mereka di media sosial, sehingga meningkatkan eksposur atraksi ini di dunia maya.

Promosi melalui media sosial menjadi salah satu strategi yang terbukti efektif dalam meningkatkan jangkauan dan daya tarik "*Magical Forest Dhuna Glow*." Temuan ini menunjukkan bahwa banyak pengunjung mengetahui atraksi ini melalui media sosial, yang menunjukkan betapa pentingnya platform digital dalam memperkenalkan destinasi wisata kepada publik yang lebih luas. Promosi melalui media sosial memungkinkan pengelola untuk menjangkau audiens yang lebih besar, termasuk kalangan muda yang sangat aktif di platform digital. Penggunaan *influencer* lokal juga dianggap sebagai strategi yang efektif untuk menarik perhatian pengunjung baru. Pengaruh *influencer* yang memiliki pengikut banyak di media sosial memberikan kredibilitas tambahan pada atraksi ini, yang dapat mendorong pengunjung baru untuk datang.

Dalam konteks promosi, penting untuk mencatat bahwa penggunaan media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemasaran, tetapi juga sebagai platform untuk membangun citra positif dari "*Magical Forest Dhuna Glow*." Pengunjung yang telah mengunjungi atraksi ini sering membagikan pengalaman mereka di media sosial, yang meningkatkan eksposur dan mengundang lebih banyak pengunjung. Ulasan positif yang dibagikan oleh pengunjung dapat berfungsi sebagai rekomendasi yang sangat berharga bagi calon pengunjung lainnya. Ini sesuai dengan temuan Puspitasari (2019) yang menunjukkan bahwa media sosial merupakan alat promosi yang sangat efektif dalam memperkenalkan produk atau layanan kepada audiens yang lebih luas, serta memperkuat citra positif suatu destinasi wisata.

Selain itu, dalam upaya menjaga keberlanjutan atraksi ini, pengelola perlu mempertimbangkan untuk terus berinovasi dan memperkenalkan konsep-konsep baru yang bisa memperkaya pengalaman pengunjung. Menurut penelitian ini, pengunjung yang merasa tertarik dan puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan cenderung memiliki niat untuk kembali dan merekomendasikan atraksi ini kepada orang lain. Dengan demikian, keberlanjutan dari atraksi ini sangat bergantung pada kemampuan pengelola untuk terus mengembangkan ide-ide baru yang dapat menjaga daya tarik "*Magical Forest Dhuna Glow*." Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan memperkenalkan elemen-elemen baru dalam atraksi, seperti event atau pertunjukan yang berubah secara berkala, sehingga pengunjung merasa bahwa ada sesuatu yang baru setiap kali mereka berkunjung.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa "*Magical Forest Dhuna Glow*" telah berhasil memanfaatkan teknologi, seni, kualitas layanan, dan promosi media sosial untuk menciptakan pengalaman yang menarik dan memuaskan bagi pengunjung. Dengan terus menjaga kualitas dan melakukan inovasi dalam pelayanan dan konsep atraksi, "*Magical Forest Dhuna Glow*" berpotensi menjadi destinasi wisata unggulan di Kota Medan dan memberikan kontribusi signifikan terhadap keberlanjutan industri pariwisata di Indonesia.



4. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa "*Magical Forest Dhuna Glow*" di Medan Zoo telah berhasil menciptakan daya tarik yang signifikan bagi pengunjung dengan menggabungkan elemen teknologi, seni, dan inovasi dalam sebuah atraksi wisata. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pengunjung, beberapa faktor utama yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengunjung telah teridentifikasi. Keindahan visual yang dihasilkan oleh teknologi hologram dan seni cahaya menjadi daya tarik utama, di mana pengunjung menggambarkan pengalaman mereka sebagai "menakjubkan," "memikat," dan "menyihir." Penggunaan teknologi canggih ini berhasil menciptakan atmosfer magis yang hanya dapat dinikmati pada malam hari, menjadikan atraksi ini unik dibandingkan dengan atraksi lainnya di Medan Zoo.

Kepuasan pengunjung juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola atraksi. Sebagian besar responden menyatakan bahwa staf yang ramah dan responsif, serta kebersihan area, merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif. Selain itu, kemudahan akses ke lokasi dan adanya fasilitas yang memadai turut berkontribusi pada kenyamanan pengunjung selama berada di sana. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di sektor pariwisata (Rohaeni, 2018).

Selain itu, faktor interaktif seperti area bermain dan spot foto menarik juga memberikan nilai tambah bagi pengunjung. Banyak responden yang merasa puas dengan adanya spot foto yang Instagramable, yang memungkinkan mereka untuk mengabadikan momen berharga mereka dan membagikannya di media sosial. Hal ini menciptakan efek promosi gratis melalui unggahan pengunjung, yang turut memperkuat visibilitas "*Magical Forest Dhuna Glow*" di kalangan audiens yang lebih luas, terutama kalangan muda. Penggunaan media sosial sebagai alat promosi terbukti efektif dalam menarik minat pengunjung baru, seperti yang ditemukan dalam penelitian ini, di mana banyak responden mengungkapkan bahwa mereka mengetahui atraksi ini melalui platform digital.

Keberlanjutan dari atraksi ini juga bergantung pada kemampuan pengelola untuk terus berinovasi dan memperkenalkan elemen baru yang dapat menjaga daya tariknya. Pengunjung yang merasa puas cenderung memiliki niat untuk kembali dan merekomendasikan atraksi ini kepada orang lain, yang memberikan potensi untuk menciptakan loyalitas pengunjung jangka panjang. Oleh karena itu, penting bagi pengelola untuk mengembangkan konsep-konsep baru secara berkala, seperti mengadakan event tematik atau pertunjukan yang berbeda setiap tahunnya, agar pengunjung merasa bahwa ada sesuatu yang baru setiap kali mereka berkunjung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa "*Magical Forest Dhuna Glow*" memiliki potensi besar untuk menjadi destinasi wisata unggulan di Kota Medan. Dengan menjaga kualitas layanan, memperkenalkan inovasi, dan memanfaatkan promosi melalui media sosial, atraksi ini berpeluang untuk terus berkembang dan memperkuat posisinya sebagai tujuan wisata yang populer dan berkelanjutan. Penggunaan teknologi dan seni dalam atraksi ini bukan hanya memberikan pengalaman visual yang menarik, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan dan daya tarik jangka panjang dari destinasi wisata tersebut. "*Magical Forest Dhuna Glow*" dapat menjadi



contoh sukses dalam menggabungkan inovasi dan keberlanjutan dalam industri pariwisata Indonesia.

b. Saran

Penelitian ini membuka peluang bagi akademisi untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang pengaruh inovasi teknologi dan seni dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di destinasi wisata. Akademisi dapat mengembangkan studi komparatif antara berbagai atraksi wisata yang menggunakan teknologi serupa untuk memahami faktor-faktor yang paling efektif dalam menarik dan memuaskan pengunjung.

Penelitian selanjutnya dapat fokus pada analisis mendalam mengenai dampak ekonomi dari atraksi wisata seperti "Magical Forest Dhuna Glow" terhadap perekonomian lokal. Selain itu, penelitian dapat mengeksplorasi bagaimana media sosial dan penggunaan influencer dapat mempengaruhi jumlah pengunjung dan kepuasan mereka. Studi longitudinal juga dapat dilakukan untuk melihat perubahan persepsi dan kepuasan pengunjung dari waktu ke waktu.

Pengunjung disarankan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pengelola atraksi wisata. Umpan balik ini sangat berharga untuk perbaikan layanan dan pengembangan atraksi di masa depan. Selain itu, pengunjung dapat memanfaatkan media sosial untuk berbagi pengalaman positif mereka, yang dapat membantu mempromosikan atraksi wisata kepada audiens yang lebih luas.

Staf di Medan Zoo disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan menjaga keramahan, kebersihan, dan responsivitas terhadap kebutuhan pengunjung. Pelatihan berkala dapat diberikan untuk memastikan bahwa staf selalu siap memberikan pengalaman terbaik bagi pengunjung. Selain itu, staf dapat berperan aktif dalam mengumpulkan umpan balik dari pengunjung untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Q. (2022). Penataan Kawasan Wisata Jembangan Desa Poncowarno, Kec. Poncowarno, Kab. Kebumen dengan Pendekatan Arsitektur Tradisional Jawa. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, IV(1), 47-57. Retrieved from <https://doi.org/10.32500/jebe.v4il.3418>
- Hermon, D. (2021). *Geografi Bencana Alam*. Rajawali Pers: PT RajaGrafindo Persada.
- Hidayat, A. (2022). *Simple Random Sampling: Pengertian, Jenis, Cara, dan Contohnya*. Statistikian.
- Mahfuzoh, E., & Saputra, A. (2020). Perilaku Pengunjung Anak di Taman Wisata Edukasi Satwa, Studi Kasus: Kebun Binatang Gembira Loka di Yogyakarta. *Sinektika: Jurnal Arsitektur*, XVII(1), 26-33. Retrieved from <https://doi.org/10.23917/sinektika.v17il.10850>
- Medan, P. K. (2024, September 21). Retrieved from https://portal.medan.go.id/berita/magical-forest-dhuna-glow-bobby-nasution-soft-launching-hutan-bercahaya-di-medan-zoo__read4682.html
- Pemerintah Kota Medan. (2024, Oktober 30). Retrieved from https://portal.medan.go.id/berita/selain-jadi-destinasi-wisata-magical-forest-dhuna-glow-tambah-penerimaan-medan-zoo__read4785.html



- Puspitasari, D. S. (2019). Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Promosi (Studi Deskriptif pada HappyGo Lucky House). *Journal Common*, III, 71-80. Retrieved from <https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1950>
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., NAsrullah, N., Warella, S. Y., Nurmiati, N., & Purba, R. A. (2020). Pengantar Pariwisata. Yayasan Kita Menulis.
- Riadi, M. (2020). Lokasi Usaha (Pengertian, Tujuan, Jenis, Aspek, dan Faktor Pemilihan). *Kajian Pustaka.Com*.
- Rohaeni, H. N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ecodemica*.
- Siregar, S. H., Rlni, E. S., & Sembiring, B. K. (2019). The Effect of Service Quality on Visitors' Satisfaction at Medan Zoo, North Sumatera, Indonesia. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, (May). Retrieved from <https://doi.org/10.21276/sjbms.2019.4.5.3>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung.
- Tamba, R. N. (2019). Pengaruh Pelayanan terhadap Peningkatan Kunjungan Wisatawan pada Taman Margasatwa Medan. *Jurnal Studi Manajemen*, 51-57.
- Tamba, R. N., & Prana, R. R. (2020). Pengaruh Pelayanan terhadap Peningkatan Wisatawan pada Taman Margasatwa Medan. *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen*, II(1), 51-57.
- Warhamni. (2021). Medan Zoo yang Kurang Terawat. Medan: Wanaswara.