

PERENCANAAN PROMOSI BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI SANTASEA WATER THEME PARK KOTA SUKABUMI

AIDA ZULEIKA KHUROTUL AENI



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

- 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.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PERLIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul **“Perencanaan Promosi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung di SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi 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 akhir ini.

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

Bogor, Juli 2026

Aida Zuleika Khurotul Aeni
J1402221062

- 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 mengumunkan 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

AIDA ZULEIKA KHUROTUL AENI. Perencanaan Promosi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung di SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi. Dibimbing oleh **DYAH PRABANDARI.**

Perencanaan media promosi yang efektif sangat diperlukan untuk mendukung sistem pelayanan informasi di destinasi wisata, terutama taman rekreasi air dengan tingkat kunjungan tinggi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atraksi, mengukur tingkat kepuasan pengunjung, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap pelayanan informasi, serta menyusun perencanaan media promosi di SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi. Penelitian dilaksanakan pada Januari–Maret 2026 dengan metode campuran yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner terhadap 400 responden menggunakan skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan SantaSea memiliki 13 atraksi utama yang dinilai memuaskan, dengan bangunan dan kolam ombak sebagai yang tertinggi. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi tergolong baik, namun petunjuk arah dan kecepatan respons petugas masih perlu ditingkatkan. Faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi kejelasan informasi, aksesibilitas media, kualitas pelayanan petugas, dan konsistensi informasi antar media. Perencanaan media promosi disusun dalam enam tahapan yang menghasilkan luaran visual dan konten informasi terintegrasi.

Perencanaan media promosi disusun dalam enam tahapan yang menghasilkan luaran visual dan konten informasi terintegrasi. Perencanaan media promosi "SantaSea Info Media" disusun dalam enam tahapan sistematis yang menghasilkan luaran berupa video promosi berisi informasi 13 atraksi utama, fasilitas, petunjuk arah, dan sistem pelayanan informasi secara visual dan menarik. Kata Kunci: Kepuasan, Media Promosi, Pelayanan



ABSTRACT

AIDA ZULEIKA KHUROTUL AENI. *Promotional Planning Based on Visitor Satisfaction Levels at SantaSea Water Theme Park, Sukabumi City. Supervised by DYAH PRABANDARI.*

Effective media planning is essential to support the information service system at tourist destinations, especially water theme parks with high visitor numbers. The aim of this study is to identify attractions, measure visitor satisfaction, analyse factors that influence satisfaction with information services, and plan promotional media for SantaSea Water Theme Park in Sukabumi City. The study was conducted from January to March 2026 using a mixed method approach combining quantitative and qualitative methods. Data collection was carried out through observation, interviews and questionnaires with 400 respondents using a Likert scale.

The results of the study showed that SantaSea has 13 main attractions that are considered satisfactory, with the buildings and the wave pool being the most popular. The level of satisfaction with the information service is good, but the directional signage and the speed of response of the staff still need to be improved. The factors influencing satisfaction include clarity of information, accessibility of media, quality of service provided by staff, and consistency of information across media. The media promotion planning process was divided into six stages, resulting in visual outputs and integrated information content.

The planning for the "SantaSea Info Media" promotional medium was structured in six systematic stages, resulting in integrated visual and informational content—specifically, a promotional video that engagingly presents information on 13 key attractions, facilities, directions, and the information service system.

Kata Kunci: kepuasan, media promosi, pelayanan

RINGKASAN

AIDA ZULEIKA KHUROTUL AENI. Perencanaan Promosi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung di SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi. (*Promotional Planning Based on Visitor Satisfaction Levels at SantaSea Water Theme Park, Sukabumi City.*) Dibimbing oleh **DYAH PRABANDARI.**

Media promosi merupakan salah satu unsur penting dalam kegiatan komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk menyampaikan pesan kepada khalayak sasaran secara efektif. Industri pariwisata berbasis taman rekreasi air berkembang pesat sebagai bagian dari ekonomi pengalaman yang menekankan penciptaan pengalaman wisata berkualitas, sehingga pengelolaan pengunjung menjadi aspek strategis yang menentukan kenyamanan, keselamatan, serta kepuasan wisatawan. SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi merupakan destinasi rekreasi air yang populer, namun masih menghadapi berbagai kendala dalam pelayanan informasinya seperti sebaran titik informasi yang belum merata, informasi keselamatan yang belum mudah dipahami, respons petugas yang belum optimal di jam puncak, serta media digital yang belum menampilkan informasi secara lengkap. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atraksi, mengukur tingkat kepuasan pengunjung, menganalisis pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pengunjung, serta menyusun perencanaan media promosi di SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi.

Penelitian dilaksanakan pada Januari-Maret 2026 dengan metode campuran yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner terhadap 400 responden menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan menghitung persentase skor dari jawaban kuesioner, dilanjutkan dengan uji instrumen meliputi uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, uji asumsi klasik berupa uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, serta pengujian hipotesis melalui uji regresi linear sederhana, uji F (ANOVA), dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan SantaSea memiliki 13 atraksi utama yang dinilai memuaskan, dengan kolam ombak sebagai atraksi dengan kepuasan tertinggi (indeks 72,75%) dan bangunan sebagai yang terendah (indeks 71,20%). Karakteristik responden didominasi oleh remaja usia 10-18 tahun (75,0%), perempuan (56,5%), berdomisili di Kota Sukabumi (71,25%), pendidikan SMA (49,75%), pekerjaan kategori lainnya (47,0%), pendapatan < Rp500.000 (35,8%), kunjungan pertama (44,75%), dan durasi kunjungan 4-5 jam (64,0%). Tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi tergolong baik (kategori setuju), dengan aspek tertinggi adalah petugas informasi ramah dan sopan (71,65%) dan aspek terendah adalah petunjuk arah mudah dipahami (70,50%). Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 17,007 + 0,814X$ dengan nilai signifikansi < 0,001, yang menunjukkan pelayanan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 6,2% menunjukkan bahwa pelayanan informasi memberikan kontribusi sebesar 6,2% terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan sisanya sebesar 93,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian seperti kualitas fasilitas fisik, harga tiket, atau faktor pengalaman emosional keseluruhan wisatawan. Perencanaan media promosi disusun dalam enam tahapan sistematis yang

menghasilkan luaran berupa media promosi visual dan konten informasi yang berfungsi ganda sebagai alat pemasaran sekaligus sarana pelayanan informasi. Media promosi yang dirancang diberi nama "SantaSea Info Media", yaitu program video promosi digital dengan tema "Enjoy the Water, Find the Way Easily" yang menggunakan pendekatan visual learning dan storytelling singkat.

Kata Kunci : kepuasan, media promosi, pelayanan informasi

@Hak cipta milik IPB University

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.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
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.



@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.



PERENCANAAN PROMOSI BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI SANTASEA WATER THEME PARK KOTA SUKABUMI

AIDA ZULEIKA KHUROTUL AENI

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

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@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.

Judul Laporan Akhir : Perencanaan Promosi Berdasarkan Tingkat Kepuasan
Pengunjung di SantaSea Water Theme Park Kota
Sukabumi
Nama : Aida Zuleika Khurotul Aeni
Nim : J1402221062

Disetujui Oleh

Pembimbing
Dyah Prabandari, S.P., M.Si



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM
NPI. 199312152024062001



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



Tanggal ujian: 14 Juli 2026

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 subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Laporan proyek akhir ini diberi judul “Perencanaan Promosi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung di SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi” Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua penulis yaitu, Bapak Burhanudin,S.IP.,M.A.P. dan Ibu Heni Handayani yang selalu mendukung, mendoakan, mendampingi dan tidak henti bekerja keras untuk memberikan pendidikan serta kehidupan yang terbaik bagi penulis.
2. Saudara kandung penulis yaitu Hani Syaufika Nurul Aeni, Hafida Nurul Azkiya dan Kaisa Ajiba Nur Salsabila yang selalu mendukung, mendoakan, mendampingi penulis.
3. Dosen pembimbing penulis, yaitu Ibu Dyah Prabandari, SP.,M.Si. Yang telah membimbing dan memberikan banyak saran.
4. Dosen-dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan membimbing penulis selama di perkuliahan.
5. PT Santasea Pesona Wisata selaku pengelola Santasea Water Theme Park Kota Sukabumi yang telah memberi izin penelitian, serta memeberikan kesempatan, dukungan, dan berbagai informasi yang diperlukan selama proses pengumpulan data.
6. Sahabat -sahabat penulis yaitu, Tasya, Sinta, Rahma, Teh amel, ka dhani, dan Fadli yang telah menemani dan selalu memberikan dukungan penuh, baik emosi maupun tenaga selama penulis berkuliah di Ekowisata hingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir.
7. Drakor yang selalu menjadi hiburan penulis dikala penulis sedang lelah mengerjakan Proyek Akhir

Penulis sangat berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan proyek akhir. Laporan proyek akhir ini ditulis berdasarkan data actual yang diperoleh langsung dari lapang yang berasal dari narasumber berbagai pihak terkait dan studi literatur yang sudah ada. Harapan penulis semoga laporan ini dapat dipahami, memberikan manfaat dan pembelajaran bagi pembaca dalam mengetahui informasi mengenai Perencanaan Promosi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung di SantaSea Water Theme Park Kota Sukabumi

Bogor, Juli 2026

Aida Zuleika Khurotul Aeni



@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.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Kerangka berpikir	3
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan pengunjung	5
2.2 Pelayanan Informasi	5
2.3 Pengelolaan Pengunjung	7
3.1 Letak dan Luas	10
3.2 Sejarah Kawasan	10
3.3 Kondisi Fisik	11
3.4 Kondisi Biotik	12
3.5 Kondisi Sosial Masyarakat Sekitar	13
3.6 Kondisi Pariwisata	13
3.7 Aksesibilitas	14
IV METODE PENELITIAN	15
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
4.2 Alat dan Bahan	15
4.3 Jenis Data	16
4.4 Metode Pengambilan Data	16
4.5 Teknik Pengumpulan Data	17
4.6 Analisa Data	18
4.7 Metode Penyusunan Luaran (output)	20
V HASIL DAN PEMBAHASAN	23
5.1 Atraksi yang ada di SantaSea Water Theme Park Sukabumi	23
5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Informasi	31
5.3 Pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pengunjung	38
5.4 Luaran / output	41
VI SIMPULAN DAN SARAN	44
6.1 Simpulan	44
6.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	55



DAFTAR TABEL

1	Alat dan Bahan	15
2	Data Primer	16
3	Data Sekunder	16
4	Skala Likert	18
5	Kriteria Penilaian	18
6	Karakteristik Responden	32
7	Persepsi Wisatawan Terhadap Media Promosi	34
8	Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Informasi	35
9	Persepsi Wisatawan Terhadap Atraksi	36
10	Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas	37
11	Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan	38
12	Hasil Uji Validitas	39
13	Hasil Uji Reabilitas	39
14	Hasil Uji Normalitas	40
15	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	40
16	Hasil Uji F (ANOVA)	41
17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	41

DAFTAR GAMBAR

1	Peta Letak SantaSea Water Theme Park	10
2	Kondisi Fisik	12
3	Kondisi Biotik SantaSea	13
4	Promo STNK dan Event Halloween di SantaSea	14
5	Bangunan SantaSea Water Theme Park	23
6	Wahana Kolam Ombak atau <i>Caribbean Ocean</i>	24
7	Wahana seluncuran atau <i>Racing Slide</i>	25
8	Wahana kolam arus atau <i>Amazon River</i>	25
9	Wahana <i>Niagara Falls</i>	26
10	Wahana <i>Japanese Hot Spring</i>	27
11	Wahana <i>Neverland</i>	27
12	Wahana Mandi Busa	28
13	Wahana <i>Semi Olympic</i>	29
14	Wahana <i>Lumiland luna light</i>	29
15	Area <i>Jungle Forest</i> atau Mini Zoo	30
16	Wahana sepeda listrik	31
17	Spot foto	31
18	Vidio Promosi	42

DAFTAR LAMPIRAN

1	Wawancara Responden	51
2	Gambar Fasilitas	551