

**EVALUASI PENGALAMAN PENGUNJUNG DI
KARANG SETRA WATERLAND**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma IV



Oleh :

FAJAR KUSUMASTUTI
Nomor Induk : 201621112

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG

2020

LEMBAR PENGESAHAN
PROYEK AKHIR
EVALUASI PENGALAMAN PENGUNJUNG
DI KARANG SETRA WATERLAND

NAMA : FAJAR KUSUMASTUTI
NIM : 201621112
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

Pembimbing I



Kuswardhani, Dra., M.Ed.

NIP. 19550125 198603 2 001

Pembimbing II



Odang Rusmana, Drs., MM.Par.

NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung,..... 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.,Sos.

NIP. 19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
NHI Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fajar Kusumastuti
Tempat/Tanggal Lahir : Kebumen, 13 Juni 1998
NIM : 201621112
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:

“Evaluasi Pengalaman Pengunjung di Karang Setra Watetland” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

3. Surat Pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan

gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 6 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Fajar Kusumastuti

201621112

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Karang Setra Waterland yang beralamat di Jalan Sirnagalih no. 15 Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengalaman pengunjung yang terdiri dari *service product*, *service setting* dan *service delivery system* berdasarkan teori Robert C. Ford, dkk, 2012, dikarenakan masih terdapat keluhan yang pengunjung sampaikan melalui *google review* dalam kurun waktu Maret 2019 sampai dengan Maret 2020 . Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian dari 120 responden menyatakan bahwa pengunjung menilai *service product* yang terdapat di Karang Setra Waterland masih kurang memuaskan, *service setting* dan *service delivery system* di Karang Setra Waterland dinilai cukup sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengunjung di Karang Setra Waterland dinilai cukup. Pada penelitian ini penulis merekomendasikan pembaharuan pada bangunan dengan mengecat menggunakan warna yang cerah dan penyesuaian suasana dengan tema dengan cara karyawan yang menggunakan pakaian adat Sunda. Selain itu, Karang Setra Waterland perlu merekrut karyawan baru untuk memisahkan tugas *lifeguard* dan petugas kebersihan dengan tujuan agar fokus pada *job description* masing-masing. Rekomendasi ini diharapkan dapat diaplikasikan oleh Karang Setra Waterland supaya pengunjung merasakan pengalaman yang semakin baik ketika berwisata di Karang Setra Waterland.

Kata Kunci : Pengalaman Pengunjung, *Service Product*, *Service Setting*, *Service Delivery System*

ABSTRACT

The research was conducted at Karang Setra Waterland located at Jalan Sirnagalih no. 15 Bandung City. This study aims to identify visitor experience consisting of service products, service settings and service delivery systems based on the theory of Robert C. Ford, et al, 2012. However, there are still visitors complaints through Google Review from March 2019 to March 2020. The research uses descriptive method with quantitative approach. The results of 120 respondents stated the service products in Karang Setra Waterland were still unsatisfactory, while the service setting and the service delivery system at Karang Setra Waterland were sufficient. Therefore, it could be concluded that the visitor's experience in Karang Setra Waterland is sufficient. The researcher in this observation recommends the management of Karang Setra Waterland to repaint the building using bright colours and the employees should wear Sundanese clothes that suitable to their theme. Meanwhile, Karang Setra Waterland should hire one employee to be incharge as a lifeguard and another one as a cleaning staff so they could focus on their respective job description. This recommendation is expected to be applied by Karang Setra Waterland so that visitors feel a better experience when visiting Karang Setra Waterland.

Keywords: Visitor Experience, Service Products, Service Settings, Service Delivery System

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan terhadap kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul *“Evaluasi Pengalaman Pengunjung di Karang Setra Waterland.”*

Proyek Akhir ini disusun dengan tujuan sebagai wadah pengembangan ilmu pengetahuan penulis juga sebagai ketentuan kelulusan Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan proyek akhir ini, tentunya tak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, pihak-pihak tersebut adalah :

1. Bapak Faisal Kasim, S.S.T.Par., M.M.Par. selaku Ketua Sekolah TinggiPariwisata Bandung;
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag. Administrasi Akademi dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi PariwisataBandung;
3. Bapak Valentino Sumardi, M.M.Par. selaku Ketua Program StudiManajemen Bisnis Pariwisata;
4. Ibu Kuswardhani, Dra., M.Ed. selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan ilmunya kepada penulis;
5. Bapak Odang Rusmana, Drs., MM.Par. selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan ilmunya kepada penulis;
6. Pihak Manajemen Karang Setra Waterland
7. Bapak, Ibu, Kakak dan Keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam segala aspek;
8. Mayang, Ratih, Putri dan Ratu sebagai sahabat yang selalu memberikan semangat dan masukan dalam penyusunan Proyek Akhir ini;

9. Danang selaku teman dekat yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis;
10. Teman-teman MBW 2016 yang selalu mendukung dalam penyusunan proyek akhir ini.

Karena dukungan dari seluruh pihak yang telah penulis sebutkan diatas, maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Penelitian ini memang masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan penulis terima. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Karang Setra Waterland dan pembaca. Terimakasih

Bandung, 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN MAHASISWA	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Konsep <i>Water Park</i>	10
2. Konsep <i>Customer Experience</i>	12

3.	Konsep Komponen Pengalaman Pengunjung	13
B.	Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN		18
A.	Pendekatan Penelitian	18
B.	Objek Penelitian.....	18
C.	Populasi dan Sampling.....	19
D.	Metode Pengumpulan Data.....	20
E.	Operasional Variabel.....	21
F.	Analisis Data	22
G.	Validitas & Reliabilitas	23
H.	Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		27
A.	Hasil Penelitian	27
1.	Gambaran Umum Karang Setra Waterland	27
2.	Produk Wahana Permainan Dan Fasilitas	29
3.	Pengalaman Pengunjung Karang Setra Waterland	36
4.	Persepsi Pengunjung Mengenai Pengalaman yang Mereka.....	43
	Rasakan Ketika Berwisata di Karang Setra Waterland	
B.	Pembahasan.....	63
1.	<i>Service Product</i>	63
2.	<i>Service Setting</i>	67
3.	<i>Service Delivery System</i>	69
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		73

A. Kesimpulan	73
B. Rekomendasi.....	75
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kunjungan Karang Setra Waterland	2
Tabel 2 Tipe Theme Park	11
Tabel 3 Matrikulasi Operasional Variabel	21
Tabel 4 Uji Validitas	24
Tabel 5 Reliabilitas Kuesioner	25
Tabel 6 Reliabilitas Kuesioner	25
Tabel 7 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 8 Daftar Harga Persewaan.....	35
Tabel 9 Profil Pengunjung Karang Setra Waterland.....	44

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Presentase Ulasan Pengunjung.....	3
Diagram 2 Presentase Keluhan Pengunjung	4
Diagram 3 Tampilan Fisik Kolam Renang Yang Menarik Dari Segi	43
Warna Dan Design	
Diagram 4 Kebersihan Di Karang Setra Waterland Terjaga.....	46
(Baik Di Kolam Renang Dan Di Lingkungan Sekitar)	
Diagram 5 Fasilitas Yang Dimiliki Karang Setra Waterland Lengkap.....	47
Diagram 6 Fasilitas Yang Dimiliki Karang Setra Waterland.....	47
Dapat Digunakan Dengan Baik	
Diagram 7 Karang Setra Waterland Berusaha Membangun Relasi	48
Dengan Pengunjungnya Melalui Berbagai Media	
(Media Sosial, Media Cetak, Media Elektronik	
Diagram 8 Kolam Renang Yang Aman Untuk Digunakan.....	49
Diagram 9 Lingkungan Karang Setra Waterland Aman (Tidak Pernah	49
Terjadi Kehilangan Barang Pribadi)	
Diagram 10 Saya Merasa Puas Terhadap Keseluruhan Produk.....	50
Yang Ditawarkan	
Diagram 11 Harga Makanan Dan Minuman Yang Terjangkau	51
Diagram 12 Harga Tiket Yang Sesuai Dengan Kenyamanan Yang Diterima .	52
Diagram 13 Rasa Makanan Dan Minuman Yang Dijual Memuaskan.....	52

Diagram 14 Saya Merasa Senang Ketika Berkunjung Ke	53
Karang Setra Waterland	
Diagram 15 Pengalaman Yang Saya Rasakan Ketika.....	54
Berkunjung Ke Karang Setra Waterland Sangat Baik	
Sehingga Saya Akan Kembali Lagi Berkunjung	
Diagram 16 Design Karang Setra Waterland Yang Menarik	55
Diagram 17 Kesesuaian Suasana Dengan Tema.....	55
(Tema : Etnis, Tematik dan Edukatif)	
Diagram 18 Mendengarkan Jingle Membuat Perasaan Saya	56
Ketika Berwisata Menjadi Lebih Baik	
Diagram 19 Kualitas Soundy System Yang Dimiliki Karang	57
Setra Waterland Baik	
Diagram 20 Petunjuk Arah Yang Mudah Ditemukan.....	58
Diagram 21 Karyawan Karang Setra Waterland Yang Ramah Dan Sopan	59
Diagram 22 Karyawan Karang Setra Waterland Dapat Berkomunikasi.....	59
Dengan Baik	
Diagram 23 Karyawan Karang Setra Waterland Berpenampilan Rapih.....	60
Diagram 24 Karyawan Karang Setra Waterland Sigap Dan Tanggal.....	61
Terhadap Kebutuhan Pengunjung	
Diagram 25 Karang Setra Waterland Menangani Keluhan.....	62
Pengunjung Dengan Baik	

Diagram 26 Lifeguard/Penjaga Kolam Renang Yang Tersedia..... 62

Disetiap Titik

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Contoh Ulasan Pengunjung pada Google Review	5
Gambar 2 Contoh Ulasan Pengunjung pada Google Review	5
Gambar 3 Contoh Ulasan Pengunjung pada Google Review	5
Gambar 4 Contoh Ulasan Pengunjung pada Google Review	5
Gambar 5 Logo Karang Setra Waterland.....	28
Gambar 6 Kolam Prestasi	30
Gambar 7 Kolam Arus	31
Gambar 8 Kolam Pantai	31
Gambar 9 Kolam Anak	32
Gambar 10 Kolam Ember Tumpah.....	33
Gambar 11 Miniatur Dewaruci	33
Gambar 12 Pelangi Slider	34
Gambar 13 Seluncuran Waterboom	34
Gambar 14 Karang Setra Waterland	37
Gambar 15 Karang Setra Waterland	38
Gambar 16 Design Bangunan Karang Setra Waterland.....	39

Gambar 17 Design Bangunan Karang Setra Waterland.....	40
Gambar 18 Kursi Lifeguard	41
Gambar 19 Seragam Lifeguard	42
Gambar 20 Kondisi Karang Setra Waterland Saat Ini	43
Gambar 21 Kondisi Karang Setra Waterland Saat Ini	76
Gambar 22 Contoh Karang Setra Waterland Setelah Pemugaran.....	76
Gambar 23 Contoh Karang Setra Waterland Setelah Pemugaran.....	77
Gambar 24 Contoh Booth Makanan Dengan Budaya China	77
Gambar 25 Contoh Seragam Pakaian Khas Sunda Untuk Karyawan.....	80
Gambar 26 Contoh Seragam Lifeguard	83
Gambar 27 Contoh Kursi Lifeguard Yang Dilengkapi Alat Pertolongan.....	84

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Pembahasan Service Product.....	64
Grafik 2 Pembahasan Service Setting.....	67
Grafik 3 Pembahasan Service Delivery System.....	70

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Bagan 2 Struktur Organisasi Karang Setra Waterland.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	86
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	89
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	91
Lampiran 4 Biodata Penulis	94

DAFTAR PUSTAKA

- Clave, Salvador Anton. (2007). *The Global Theme Park Industry*. UK: Biddles, Kings Lynn
- Ford, Robert C, Michael C. Sturman dan Cherrill P. Heaton. (2012). *Managing Quality Service In Hospitality*. Canada: Delmar, Cengage Learning.
- Ho, Pamela & Ap, John. (2009). *Manual on Elective II - Theme Parks and Attractions*.
- Kusmayadi. (2004). *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Schmitt, Bernd H. (2003). *Customer Experience Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama

Jurnal

- Moech. Nasir, (2016). Analisis Pengaruh Bintang Iklan Dan Jingle Iklan Terhadap Daya Ingat Konsumen Produk “Vaseline Men” (Studi Kasus Pada Kecamatan Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo)

Raden Andriani Lestari, (2014). Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Stratejik Pada Madrasah Aliyah Di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat

Rindang Putri Purna Dewi, (2017). Pengaruh Kualitas Pengalaman Terhadap Niat Berkunjung Kembali Yang Dimediasi Oleh Kepuasan (Studi Pada Kampung Warna Warni Jodipan Malang)

Sismadiyanto dan Ermawan Susanto, (2009). Pelatihan Dasar-Dasar Keamanan Air Bagi Pengawas Kolam Renang (Lifeguard) Se-DIY

Yeni Yuniawati dan Ajeng Dewi Indriyani Finardi, (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu

Yustisia Kristiana dan Jacqueline Lawrence, (2019). Analisis Kelayakan Bisnis Water Park di Pulau Bintan

Sumber Lain

Jabarprov. Diakses pada 4 Maret 2020, dari jabarprov.go.id

Karang Setra Waterland. Diakses pada 4 Maret 2020, dari

<https://www.google.com/search?q=karang%20setra%20waterland>

Macmillan Dictionary. Diakses pada 4 Maret 2020, dari

<https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/water-park>

Instagram Karang Setra Waterland, Diakses pada 10 Juni 2020, dari

Instagram : karangsetra_waterland

Website contoh booth makanan Budaya China, Diakses pada 3 Juli 2020, dari

<https://www.google.com/boothmakananemachina>)

Website contoh kursi Lifeguard, Diakses pada 1 Juli 2020, dari

<https://www.google.com/kursilifeguard>

Website contoh seragam Lifeguard, Diakses pada 1 Juli 2020, dari

<https://www.google.com/seragamlifeguard>

Website contoh seragam pakaian khas Sunda, Diakses pada 3 Juli 2020, dari

<https://www.google.com/bajutradisionalsunda>

Website Karang Setra Waterland. Diakses pada 2 Juni 2020, dari

<http://karangsetrawaterland.com/about/>