Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjanana Strata 1
Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh:

Ozza Jadid Risko Ferdinan

NIM: 115200281

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026

Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjanana Strata 1
Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh:

Ozza Jadid Risko Ferdinan

NIM: 115200281

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Ozza Jadid Risko Ferdinan**

NBI : **1152200281**

Judul : **Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation**

Surabaya, 11 Juni 2026

Mengetahui,	Disetujui oleh,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Dosen Pembimbing 1
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	
Prof.Dr.V.Rudy Handoko,M.S	**Maulama Arief, S.Sos., M.I.Kom**
NPP. 20110.86.0062	**NPP. 20150.20.0830**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 11 Juni 2026.

Dewan Penguji :

1. **Maulana Arief, S.Sos., M.I.Kom** ( )
   Ketua

2. **Prof. Dr. Drs. Teguh Priyo Sadono, M.S** ( )
   Anggota I

3. **Moh Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom** ( )
   Anggota II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ozza Jadid Risko Ferdinan
NBI	: 1152200281
Program Studi	: Ilmu Komuikasi
Judul Skripsi	: Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 15 Juni 2026



(Ozza Jadid Risko Ferdinan)

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ozza Jadid Risko Ferdinan
NBI/NPM	: 1152200281
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Jenis Karya	: Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ***Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, atas karya saya yang berjudul:

"Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation"

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif** (***Nonexclusive Royalty - Free Right***), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 15 Juni 2026

Yang Menyatakan,



(Ozza Jadid Risko Ferdinan)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Swt., karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Ayah dan Bunda yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moril maupun materiil, serta semangat tanpa henti selama saya menempuh pendidikan hingga ke jenjang Strata 1.
3. Keluarga besar saya, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi agar saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
4. Bapak Maulana Arief, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing, atas segala bimbingan, arahan, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Ecoton Foundation, khususnya para pengelola program eduwisata, pihak sekolah, dan alumni peserta eduwisata, yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan data serta informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2022, yang telah berbagi suka duka, semangat, dan bantuan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
8. Almamater tercinta, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, tempat saya menimba ilmu dan menempa diri selama menjadi mahasiswa.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Ozza Jadid Risko Ferdinan
Tanggal lahir : 03 Juni 2003
Alamat : Lebaniwaras Rt 04 Rw 03, Kec.Wringinanom, Gresik
Kebangsaan : Indonesia
Jenis kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
No. Telp/ Email : 0895807445966 / ozzajadid05@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SDIT Yaa Bunayya	-	2010-2016
SMP	SMPN 1 Wringinanom	-	2016-2019
SMA	SMK Krian 1	Welding	2019-2021
Strata 1	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Komunikasi	2022-2026

RINGKASAN

Ozza Jadid Risko Ferdinan, 2026, **Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi pemasaran Word of Mouth (WOM) yang diterapkan oleh Ecoton Foundation dalam mempromosikan program eduwisata kepada lembaga pendidikan. Ecoton Foundation merupakan organisasi non-profit yang bergerak di bidang konservasi ekosistem sungai dan lahan basah, yang mengembangkan program eduwisata berbasis lingkungan sebagai sarana meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap isu-isu lingkungan perairan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yang meliputi tiga kelompok informan: pengelola program eduwisata Ecoton Foundation, perwakilan lembaga pendidikan, dan alumni peserta eduwisata. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi non-partisipan, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Word of Mouth Philip Kotler sebagai kerangka analisis utama, dengan fokus pada tiga elemen WOM, yaitu komunikator, pesan, dan audiens. Dalam konteks promosi eduwisata Ecoton Foundation, WOM berlangsung melalui mekanisme promosi langsung ke sekolah-sekolah dan institusi pendidikan, di mana pengelola program berperan sebagai komunikator, pengalaman eduwisata yang berkesan menjadi pesan utama, serta guru, siswa, dan pihak manajemen sekolah sebagai audiens primer sekaligus agen penerus WOM.

Kata Kunci: Komunikasi Pemasaran, *Word of Mouth*, Eduwisata, *Ecoton Foundation*, Organisasi Non-Profit, Promosi Langsung.

SUMMARY

Ozza Jadid Risko Ferdinan, 2026, ***Word of Mouth Marketing Communication Eduwisata Ecoton Foundation***

This study aims to analyze the Word of Mouth (WOM) marketing communication employed by Ecoton Foundation in promoting its educational tourism (eduwisata) program to educational institutions. Ecoton Foundation is a non-profit organization focused on river ecosystem and wetland conservation that develops environment-based educational tourism programs as a means of raising public awareness about aquatic environmental issues. This research employs a qualitative phenomenological approach with a descriptive qualitative design. Research subjects were determined through purposive sampling technique, comprising three groups of informants: the management team of Ecoton Foundation's eduwisata program, representatives of educational institutions, and alumni participants. Data were collected through semi-structured in-depth interviews, non-participant observation, documentation study, and literature review. Data analysis followed an interactive model encompassing data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing. Philip Kotler's Word of Mouth theory serves as the primary analytical framework, focusing on three key WOM elements: communicator, message, and audience. In the context of Ecoton Foundation's eduwisata promotion, WOM operates through a direct promotion mechanism to schools and educational institutions, where program managers act as communicators, memorable eduwisata experiences serve as the core message, and teachers, students, and school administrators function as primary audiences as well as WOM relay agents.

Keywords: *Marketing Communication, Word of Mouth, Educational Tourism, Ecoton Foundation, Non-Profit Organization, Direct Promotion.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation**" dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi pemasaran *Word of Mouth* (WOM) yang diterapkan oleh Ecoton Foundation dalam mempromosikan program eduwisata kepada lembaga pendidikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Maulana Arief, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berarti bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan akademik selama masa perkuliahan.
4. Pihak Ecoton Foundation, khususnya pengelola program eduwisata, perwakilan lembaga pendidikan, dan alumni peserta eduwisata, yang telah bersedia menjadi informan dan meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan penuh baik moril maupun materiil selama penulis menempuh pendidikan.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2022, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **v**
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... **viii**
RINGKASAN ..... **vii**
SUMMARY ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Pertanyaan Penelitian 4
1.3 Batasan Penelitian 4
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI **6**
2.1 Penelitian Terdahulu 6
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 8
2.2 Landasan Teori 12
2.2.1 Teori Word of Mouth (WOM) Philip Kotler 12
2.3 Landasan Konsep 13
2.3.1 WOM dalam Konteks Komunikasi Pemasaran 13
2.3.2 Eduwisata 14
2.3.3 Organisasi Non-Profit 14
2.4 Kerangka Pemikiran 15
BAB III METODE PENELITIAN **16**
3.1 Pendekatan Penelitian 16

3.2 Jenis Penelitian 16
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 17
3.4 Jenis Data 18
3.5 Teknik Pengumpulan Data 18
3.5.1 Observasi 18
3.5.2. Wawancara 19
3.5.3 Studi Pustaka 20
3.6 Teknik Analisis Data 20
3.7 Keabsahan Data 21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 22
4.1 Profil Objek Penelitian 22
4.1.1 Profil Subjek Penelitian 23
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 25
4.2.1 Komunikator dalam Komunikasi Pemasaran WOM Ecoton Foundation 25
4.2.2 Pembahasan Komunikator dalam Perspektif Teori WOM 27
4.2.3 Pesan dalam Komunikasi Pemasaran WOM Ecoton Foundation 28
4.2.4 Pembahasan Pesan WOM dalam Perspektif Teori Kotler 30
4.2.6 Pola Penyebaran WOM Dari Promosi Langsung ke WOM Organik 31
4.2.7 Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat WOM 32
4.2.8 Pola Perolehan Informasi Sekolah tentang Program Eduwisata Ecoton Foundation 33
4.2.9 Sintesis Temuan dengan Lima Asumsi Dasar WOM 37
4.3 Ringkasan Pembahasan sintesis temuan dengan teori WOM Philip Kotler 37
4.4 Implikasi Teoretis dan Praktis Penelitian 39
4.4.1 Kontribusi Teoretis terhadap Pengembangan Teori Word of Mouth 39
4.4.2 Implikasi Praktis bagi Pengelolaan Komunikasi Pemasaran Organisasi Nonprofit 40
4.5 Peran Strategis Word of Mouth dalam Keberhasilan Komunikasi Pemasaran Eduwisata Ecoton Foundation 42
4.6 Model Komunikasi Pemasaran Word of Mouth Eduwisata Ecoton Foundation 43
4.6.1 Faktor Pendukung 45

4.6.2 Faktor Penghambat 46
4.7 Temuan Kebaruan Penelitian 47
4.8 Implikasi dan Keberlanjutan Komunikasi Pemasaran Eduwisata Ecoton Foundation 49
4.8.1 Transformasi WOM menjadi Partisipasi Aktif dan Advokasi Lingkungan 49
4.8.2 Integrasi WOM dengan Saluran Komunikasi Digital 50
4.8.3 Membangun Ekosistem Komunitas sebagai Bentuk Keberlanjutan WOM 51
4.8.4 Dampak Jangka Panjang terhadap Citra dan Legitimasi Organisasi Non-Profit 52
4.8.5 Tantangan dalam Mempertahankan WOM Berkelanjutan 53
BAB V PENUTUP 56
5.1 Kesimpulan 56
5.2 Rekomendasi 57
DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN 61

DAFTAR TABEL

Table 2.1penelitian terdahulu 6
Tabel 3.1 identitas informan 19
Tabel 4.1Profil Singkat Ecoton Foundation 23
Tabel 4.2 Profil Informan Penelitian 24
Tabel 4.3 Tipologi Komunikator Ecoton Foundation 27
Tabel 4.4 Karakteristik Pesan WOM Ecoton Foundation 30
Tabel 4.5 Penyebaran WOM Promosi Ecoton Foundation 33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 logo ecoton foundation.....2
Gambar 2. 1 kerangka pemikiran.....15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkip wawancara 61
Lampiran 2 Bukti Kartu Bimbingan 65
Lampiran 3 Bukti Cek Turnitin 67
Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi 69