

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG

(Kasus pada Objek Wisata Heha Sky View)

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) AND DESTINATION IMAGE ON VISIT INTEREST AND VISIT DECISIONS

(Study on Heha Sky View Tourism)



Oleh
Jodi Islah Purwananda
20170410038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG

(Kasus pada Objek Wisata Heha Sky View)

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) AND DESTINATION IMAGE ON VISIT INTEREST AND VISIT DECISIONS

(Study on Heha Sky View Tourism)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh
Jodi Islah Purwananda
20170410038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Jodi Islah Purwananda

Nomor Mahasiswa : 20170410038

Menyatakan bahwa saya menyusun skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Studi pada Objek Wisata Heha Sky View)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 - 09 - 2024



Jodi Islah Purwananda

MOTTO

“BAGI engkau yang berangkat kerja pagi-pagi dan pulang larut malam, sementara berpenghasilan pas-pasan, gembiralah. Di dalam pekerjaanmu terkandung pintu yang amat dekat dengan Tuhanmu.

Jangan iri kepada mereka yang bekerja sedikit dengan hasil banyak. Lebih-lebih kepada pihak yang malah tidak bekerja, tetapi berhasil banyak. Di dalam keadaan mereka terkandung bahaya yang tidak sebesar bahayamu. Engkau sedang dijaga untuk memakan hanya yang benar-benar dari keringatmu.

Engkau selalu didekatkan dengan rasa mudah cukup, mudah berlebih, dan mudah gembira, bahkan oleh soal-soal yang sederhana. Engkau juga mudah tidur lelap oleh kelelahanmu, dan terhindar dari menghabiskan waktu untuk hal-hal yang tidak perlu. Gembiralah....”

(**Prie GS**, 1964-2021)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada mereka yang telah mengantarkan aku, sehingga aku di sini.

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sujarwo dan Ibu Purwanti, serta adik saya Taradipa Putri Hapsari. Terima kasih sebesar-besarnya atas doa dan dukungan moral dan materil yang diberikan kepada saya sampai saat ini.
2. Seluruh keluarga besar: kakek, nenek, paman, tante, sepupu, yang telah memberikan doa dan dukungan serta pesan dan arahan dalam hidup saya.
3. Teman-teman dan sahabat-sahabat yang tidak dapat saya sebutkan satu-per satu. Terima kasih, kalian semua telah menjadi tempat saya berbagi suka maupun duka, serta memberikan *support*, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.

KATA PENGANTAR

1

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang penulis susun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA., CRP. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. Kepala Program Studi Manajemen
3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas semua bantuan dan bimbingannya.
5. Bapak/Ibu staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas bantuan dan layanannya, sehingga penulis dapat memperoleh literatur yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Pimpinan dan staf Heha Sky View Yogyakarta atas izin, bantuan, dan layanannya, sehingga penulis dapat memperoleh data primer maupun sekunder yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini yang masih sangat jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan kelemahan di sana-sini Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran, masukan, dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi sederhana ini dapat memberikan manfaat kepada sidang pembaca, dan praktisi bidang Manajemen Pemasaran pada khususnya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 30-4-2024


Jati Islah Purwananda

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>SKRIPSI</u>	iii
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	iv
<u>PERNYATAAN</u>	v
<u>MOTTO</u>	vi
<u>PERSEMBAHAN</u>	vii
<u>INTISARI</u>	viii
<u>ABSTRACT</u>	ix
<u>KATA PENGANTAR</u>	x
<u>DAFTAR ISI</u>	xi
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiv
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xv
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>A. Latar Belakang</u>	1
<u>B. Rumusan Masalah</u>	10
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	11
<u>D. Manfaat Penelitian</u>	12
1. <u>Manfaat Teoretis</u>	12
2. <u>Manfaat Praktis</u>	12
<u>BAB II</u>	13
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	13
<u>A. Kerangka Teori</u>	13
<u>B. Penelitian Terdahulu</u>	16
<u>C. Pengembangan Hipotesis</u>	23
<u>D. Model Penelitian</u>	27
<u>BAB III</u>	29
<u>METODE PENELITIAN</u>	29

A.	<u>Subjek dan Objek Penelitian</u>	29
B.	<u>Jenis Data</u>	29
C.	<u>Teknik Pengambilan Sampel</u>	30
D.	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	30
E.	<u>Definisi Operasional Variabel Penelitian</u>	31
1.	<u>Kesadaran akan kebutuhan</u>	32
2.	<u>Ingin mencoba produknya</u>	32
3.	<u>Terbiasa menggunakan (pernah berkunjung) (Dewi, 2018)</u>	32
F.	<u>Uji Kualitas Instrumen</u>	33
G.	<u>Uji Hipotesis dan Analisis Data</u>	33
	<u>BAB IV</u>	40
	<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	40
A.	<u>Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian</u>	40
B.	<u>Uji Kualitas Instrumen</u>	44
C.	<u>Statistik Deskriptif</u>	46
D.	<u>Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)</u>	49
E.	<u>Pengujian Hipotesis</u>	60
F.	<u>Pengaruh Mediasi</u>	63
G.	<u>Pembahasan</u>	65
	<u>BAB V</u>	75
	<u>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN,</u>	75
	<u>DAN SARAN</u>	75
A.	<u>Simpulan</u>	75
B.	<u>Keterbatasan Penelitian</u>	76
C.	<u>Saran</u>	76
	<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	79
	<u>LAMPIRAN</u>	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Resume Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	31
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili.....	42
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 7 Interpretasi Kelas Interval.....	46
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Electronic Word of Mouth	47
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Destinasi	47
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Minat Berkunjung	48
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Berkunjung.....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Outliers	55
Tabel 4. 14 Notes For Model	57
Tabel 4. 15 Menilai Goodness of Fit	58
Tabel 4. 16 Hubungan Antar variabel.....	60
Tabel 4. 17 Standardized Direct Effects	64
Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effects.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	51
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	52
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalanobis Distance	54

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN</u>	82
<u>Lampiran 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN</u>	86
<u>Lampiran 3 STATISTIK DESKRIPTIF</u>	87
<u>Lampiran 4 MODEL</u>	89
<u>Lampiran 5 UJI VALIDITAS</u>	90
<u>Lampiran 6 UJI NORMALITAS</u>	91
<u>Lampiran 7 UJI OUTLIER</u>	92
<u>Lampiran 8 DEGREE OF FREEDOM</u>	95
<u>Lampiran 9 MODEL FIT</u>	96
<u>Lampiran 10 UJI HIPOTESIS</u>	97
<u>Lampiran 11 Hasil Uji Similaritas</u>	99