

**PERAN e-WOM dan WOM BERBASIS KONTEN PARIWISATA  
PADA KEPUTUSAN BERKUNJUNG YANG DIMEDIASI OLEH CITRA  
YANG DIPERSEPSIKAN**

**(Studi Pada Wisatawan Museum Sonobudoyo di Daerah Istimewa  
Yogyakarta)**

***THE ROLE OF e-WOM and WOM BASED ON TOURISM CONTENT ON  
VISIT DECISION MAKING MEDIATED BY PERCEPTED IMAGE  
(Study of Sonobudoyo Museum Tourists in the Special Region of Yogyakarta)***



**Disusun Oleh:  
RIFYAL KA'AB  
20200410167**

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

**2024**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama Rifyal Kaab

Nomor Induk Mahasiswa 20200410167

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **"PERAN e-WOM dan WOM BERBASIS KONTEN PARIWISATA PADA KEPUTUSAN BERKUNJUNG YANG DIMEDIASI OLEH CITRA YANG DIPERSEPSIKAN (Studi Pada Wisatawan Museum Sonobadoyo di Daerah Istimewa Yogyakarta)"** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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, 4 Juni 2024



Rifyal kaab

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur dan kebahagiaan, penulis mengucapkan Alhamdulillah atas segala nikmat dan karunia Allah SWT yang telah mengantarkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa risalah Islam yang menjadi teladan bagi seluruh umat manusia. Peneliti persembahkan karya tulis ini kepada pihak yang berpengaruh perjalanan hidup peneliti yaitu :

1. Kedua orang tua tercinta yaitu ayahanda Gunawan dan ibundatercinta Surti Alfiah yang tiada henti menjadi motivasi utama dalam menyelesaikan studi ini.
2. Kedua kakak tercinta yaitu Lintang Zia dan Thoriq Kaab Bennabi yang selalu menyemangati.
3. Saudara akhif khilmiyah yang selalu membantu proses penelitian.
4. Rekan-rekan Karangtaruna Tantular yang selalu mendukung untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Rekan seperjuangan yaitu Naufal Ronaldo, Arya jimin, Renay, anissa tehyung yang selalu bersama sama dalam menyelesaikan penelitian.
6. Rekan-rekan kang Jul yang telah memberikan saran dan kritik dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## **KATA PENGANTAR**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran akun media sosial berbasis konten pariwisata dalam pengambilan keputusan berkunjung ke Museum Sonobudoyo di Yogyakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini kepada

1. Bapak Prof Rizal Yahya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Sri Handari W, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M, selaku dosen pembimbing
4. Semua pihak yang telah mendoakan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk membangun perkembangan penulis di masa depan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Pengembangan Hipotesis .....	20
1. Pengaruh e-wom terhadap citra yang dipersepsikan .....	20
2. Pengaruh WOM terhadap citra yang dipersepsikan .....	20
3. Pengaruh Citra yang dipersepsikan terhadap Keputusan berkunjung .....	21
4. Pengaruh e-WOM terhadap Keputusan Berkunjung.....	21
5. Pengaruh WOM terhadap Keputusan Berkunjung.....	22

6. Pengaruh e-WOM dimediasi Citra yang dipersepsikan terhadap keputusan Berkunjung.....	23
7. Pengaruh WOM dimediasi Citra yang dipersepsikan terhadap keputusan Berkunjung.....	23
D. Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	25
B. Jenis Data .....	25
C. Teknik Pengambilan sampel .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
E. Definisi Operasional Variabel .....	27
F. Uji Kualitas Instrumen .....	28
G. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	32
1. Objek Penelitian .....	32
2. Subjek Penelitian.....	33
B. Uji kualitas Instrumen.....	36
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	39
C. Statistik Deskriptif.....	40
1. E-WOM.....	40
2. WOM.....	41
3. Citra Yang Dipersepsikan.....	42
4. Keputusan Berkunjung.....	43
D. Hasil Uji Hipotesis .....	44
1. Mengembangkan Model Berdasarkan Teori .....	44
2. Menyusun Diagram Jalur (Path Diagram).....	45
3. Koneversi Diagram Alur ke Persamaan Struktural .....	45
4. Matriks dan estimasi model.....	46
5. Identifikasi Model Struktural.....	52
6. Interpretasi dan Modifikasi Model Penelitian .....	55
E. Pengujian Hipotesis .....	56

1. Pengaruh e-WOM terhadap Citra Yang Dipersepsikan .....	56
2. Pengaruh WOM terhadap Citra Yang Dipersepsikan.....	57
3. Pengaruh e-WOM terhadap Keputusan Berkunjung.....	57
4. Pengaruh WOM terhadap Keputusan Berkunjung.....	57
5. Pengaruh Citra Yang Dipersepsikan terhadap Keputusan Berkunjung.....	58
6. Pengaruh Tidak Langsung Antara Variabel Independen Dan Dependen .....	58
7. Pengaruh e-Wom terhadap Keputusan Berkunjung melalui Citra Yang Dipersepsikan sebagai mediasi.....	59
8. Pengaruh Wom terhadap Keputusan Berkunjung melalui Citra Yang Dipersepsikan sebagai mediasi.....	59
<b>F. Pembahasan.....</b>	<b>60</b>
1. Pengaruh e-WOM terhadap Citra Yang Dipersepsikan.....	60
2. Pengaruh WOM terhadap Citra Yang Dipersepsikan.....	61
3. Pengaruh e-WOM terhadap Keputusan Berkunjung.....	62
4. Pengaruh WOM terhadap Keputusan Berkunjung.....	63
5. Pengaruh Citra Yang Dipersepsikan Terhadap Keputusan Berkunjung.....	64
6. Pengaruh e-WOM terhadap Keputusan Berkunjung yang dimediasi oleh Citra yang dipersepsikan .....	65
7. Pengaruh WOM terhadap Keputusan Berkunjung yang dimediasi oleh Citra yang dipersepsikan .....	66
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Simpulan.....	68
B. Keterbatasan Penelitian .....	69
C. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>78</b>
<b>Lampiran 3 Tabulasi Data .....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 4 Uji Validitas.....</b>	<b>85</b>

---

Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 6 Statistik Deskriptif.....	87
Lampiran 7 Persamaan Struktural .....	88
Lampiran 8 uji normalitas .....	88
Lampiran 9 Uji Outlier .....	88
Lampiran 10 Notes for Model.....	91
Lampiran 11 Goodness of Fit.....	91
Lampiran 12 Uji Hipotesis .....	93
Lampiran 13 Uji Mediasi.....	93

---

**DAFTAR TABEL**

TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
TABEL 3. 1 Penilaian Skala Likert.....	27
TABEL 3. 2 Definisi Operasional.....	27
TABEL 4. 1 Pengunjung.....	34
TABEL 4. 2 Jenis Kelamin.....	34
TABEL 4. 3 Domisili.....	35
TABEL 4. 4 Pekerjaan.....	36
TABEL 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	37
TABEL 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
TABEL 4. 7 Interpretasi Kelas Interval.....	40
TABEL 4. 8 Statistik Deskriptif e-WOM.....	41
TABEL 4. 9 Statistik Deskriptif e-WOM.....	41
TABEL 4. 10 Statistik Deskriptif Responden.....	42
TABEL 4. 11 statistik deskriptif variabel Keputusan Berkunjung.....	43
TABEL 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	47
TABEL 4. 13 Hasil Pengujian Outliers.....	48
TABEL 4. 14 (Notes for model (Default model) Computation of degrees of freedom (Default model).....	53
TABEL 4. 15 Menilai Goodness of Fit.....	54
TABEL 4. 16 Hubungan antar variabel.....	56
TABEL 4. 17 Standardized Direct Effect.....	58
TABEL 4. 18 Standardized Indirect Effect.....	59

---

#### DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Pengguna Media Sosial 2021.....	3
GAMBAR 2. 1 Model Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4. 1 Diagram Jalur.....	45
GAMBAR 4. 2 Persamaan Struktural.....	45
GAMBAR 4. 3 Nilai batas Mahalobis Distance .....	48