

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)  
DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG MELALUI MINAT BERKUNJUNG  
WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus Pada Taman Wisata “Genilangit” Kecamatan  
Poncol Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur)**



**SKRIPSI**

**Nama : Rizka Nurbaeti**

**NIM : 16414041**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)  
DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG MELALUI MINAT BERKUNJUNG  
WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus Pada Taman Wisata Genilangit Kecamatan  
Poncol Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**Nama : Rizka Nurbaeti**

**NIM : 16414041**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) Dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Melalui Minat Berkunjung Wisatawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Taman Wisata “Genilangit” Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur).

Nama : Rizka Nurbaeti

NIM : 16414041

Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 6 Desember 1997

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 18 Agustus 2020

Pembimbing I


Pembimbing II

  
Dr. Hadi Sumarsono, SE, MM  
NIDN. 0008057601

  
Sri Hartono, SE, MM  
NIDN. 0730127002

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Titi Rapini, SE., MM  
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :

Penguji I

Penguji II

Penguji III

  
Dr. Hadi Sumarsono, SE, MM  
NIDN. 0008057601

  
Wahna Widhianingrum, SP, MM  
NIDN. 0707118602

  
Eka Destriyanto P. A., S.AB., MM  
NIDN. 0711128404

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) Dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Melalui Minat Berkunjung Wisatawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Taman Wisata “Genilangit” Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Quota sampling*, skala pengukuran dengan *skala likert* melalui kuesioner sedangkan sampel yang diperoleh sebanyak 78 *followers instagram* Taman Wisata Genilangit sekaligus sebagai pengunjung. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) *electronic word of mouth* berpengaruh terhadap minat berkunjung pada Taman Wisata Genilangit, 2) citra destinasi berpengaruh terhadap minat berkunjung pada Taman Wisata Genilangit, 3) *electronic word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada Taman Wisata Genilangit, 4) minat berkunjung berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada Taman Wisata Genilangit, 5) citra destinasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada Taman Wisata Genilangit, 6) *electronic word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung melalui minat berkunjung wisatawan pada Taman Wisata Genilangit, dan 7) citra destinasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung melalui minat berkunjung wisatawan pada Taman Wisata Genilangit.

**Kata Kunci :** *electronic word of mouth*, citra destinasi, minat berkunjung, keputusan berkunjung

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT dengan segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) Dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Melalui Minat Berkunjung Wisatawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Taman Wisata Genilangit Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur)”. ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Heppy Susanto, MA. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Titi Rapini, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Sri Hartono, SE., MM selaku dosen pembimbing II, terimakasih banyak atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Riawan, S.Pd., MM selaku dosen wali kelas Manajemen B angkatan 2016 dan Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku dosen pengajar konsentrasi pemasaran, terimakasih atas ilmu, dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk Rizka mengeksplor potensi diri.
  6. Bapak Edi selaku ketua pengelola Taman Wisata Geni Langit yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Taman Wisata Geni Langit serta para karyawan Taman wisata Geni Langit yang berkenan membantu dan bekerjasama dengan peneliti.
  7. Ayah bundaku, kakak, dan keponakkan ku tercinta, terimakasih banyak karena tak henti hentinya mengalirkan dukungan serta doa untuk kesuksesan Rizka.
  8. Teman, sahabat tercinta dan ahmad segut mustika. Terimakasih semua karena telah memotivasi rizka tanpa lelah dan tentunya juga memberi semangat yang luar biasa.
- demikian dengan tulisan ini yang tak luput dari kesalahan atau pun kekurangan, baik dari segi isi maupun pembahasan. Maka dari itu, peneliti terbuka atas saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman teman mahasiswa manajemen khususnya dan masyarakat umumnya.

Ponorogo, 18 Agustus 2020

Rizka Nurbaeti

## MOTTO

اللَّهُ وَيُعَلِّمُكُمُ ۖ اللَّهُ وَاتَّقُوا

"Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu.  
Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu".

(Qs. Al Baqarah: 282)

فَهَدَىٰ ضَالًّا وَوَجَدَكَ

Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang  
bingung, lalu Dia memberikan petunjuk.

(Q.S Ad-Duha: 7)

Impian tempatnya dekat dengan air mata, di samping keringat dan kepalan tangan yang pantang menyerah. Impian sangatlah layak bagi mereka yang bersedia untuk bermimpi, dan yang yakin dengan mimpinya. Semua orang mempunyai hak yang sama. Pergunakanlah sesegera mungkin, karena waktu tak bisa kembali.

(Panji Ramdana)

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 18 Agustus 2020



(Rizka Nurbaeti)  
NIM. 16414041



## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa. Karya yang sederhana ini untuk :

1. Bapak dan Ibuku Tercinta (Bpk. Rafiq Katuji & Ibu Suminem)

Seseorang yang mencintai, mendoakan dan menyayangiku dengan tulus beserta dukungan yang tak pernah berhenti. Kasih sayangmu tak akan pernah aku lupakan.

2. Kakakku Tersayang (Apriani Diah Wardani)

3. Sahabat-sahabat terbaikku ahmad segut mustika dan teman seperjuangan 2016. terimakasih yang tak bisa aku ucapkan kepada kalian semua. Doa terbaik semoga untuk semua semoga bisa tercapai apa yang kalian impikan.

4. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

5. Keluarga besar Manajemen B.

Yang selalu memberika doa, semangat yang luar biasa, dan kasih sayang yang tiada ternilai.

Terimakasih

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Judul.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Ringkasan.....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>v</b>
<b>Motto.....</b>	<b>vii</b>
<b>Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....</b>	<b>viii</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	13
1. Pengertian Pemasaran.....	13
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
3. Bauran Pemasaran.....	14
4. Perilaku Konsumen.....	16
5. <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i> .....	17
6. Manfaat <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i> .....	19
7. Media Sosial.....	20
8. Citra Destinasi.....	21
9. Minat Berkunjung.....	22
10. Keputusan Berkunjung.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Penelitian.....	30
D. Hipotesis.....	31

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	40
B. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	41
C. Metode Pengambilan Data.....	43
1. Sumber Data.....	43
a. Data Primer.....	43
b. Data Sekunder.....	43
2. Skala Pengukuran.....	44
D. Definisi Operasional Variabel.....	44
1. Definisi Variabel Eksogen.....	45
2. Definisi Variabel Endogen.....	46
3. Definisi Variabel Mediasi.....	48
E. Metode Analisis Data.....	48
1. Uji Instrumen Data.....	48
a. Uji Validitas.....	48
b. Uji Reliabilitas.....	49
2. Uji Analisis Data.....	50
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
b. Analisis Jalur (Analisis Path).....	51
c. Uji t.....	53

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Taman Wisata Genilangit Magetan.....	57
2. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	59
a) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
b) Responden Berdasarkan Usia.....	62
c) Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
d) Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung.....	64
e) Responden Berdasarkan Teman Berkunjung Responden.....	65
3. Deskripsi Variabel.....	66
a. Deskripsi Variabel <i>EWOM</i> (X1).....	66
b. Deskripsi Variabel Citra Destinasi (X2).....	72
c. Deskripsi Variabel Minat Berkunjung (Y1).....	74
d. Deskripsi Variabel Keputusan Berkunjung (Y2).....	77
4. Metode Analisis Data.....	81
a. Uji Instrumen Data.....	81
1) Uji Validitas.....	81
2) Uji Reliabilitas.....	83
b. Alat Analisis Data.....	84
1) Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
2) Analisis Jalur (Analisis Path).....	89

3) Diagram Jalur.....	94
4) Uji t.....	95
B. Pembahasan Penelitian.....	102
1. Pengaruh <i>EWOM</i> Terhadap Minat Berkunjung.....	102
2. Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung.....	105
3. Pengaruh <i>EWOM</i> Terhadap Keputusan Berkunjung.....	107
4. Pengaruh Minat Berkunjung Terhadap Keputusan Berkunjung.....	109
5. Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung.....	111
6. Pengaruh <i>EWOM</i> Terhadap Keputusan Berkunjung Melalui Minat Berkunjung Wisatawan.....	113
7. Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Melalui Minat Berkunjung Wisatawan.....	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	124
Daftar Pustaka.....	127
Lampiran-lampiran.....	131



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung.....	64
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Teman Berkunjung.....	65
Tabel 7 Tanggapan Responden Terkait Indikator EWOM (X1).....	67
Tabel 8 Tanggapan Responden Terkait Indikator Citra Destinasi (X2).....	72
Tabel 9 Tanggapan Responden Terkait Indikator Minat Berkunjung (Y1).....	75
Tabel 10 Tanggapan Responden Terkait Indikator Keputusan Berkunjung (Y2)....	78
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Instrumen Data.....	81
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data.....	83
Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model -1.....	85
Tabel 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model -2.....	87
Tabel 15 Hasil Analisis Jalur atau Analisis Path Sub-Struktur 1.....	89
Tabel 16 Hasil Analisis Jalur atau Analisis Path Sub-Struktur 2.....	91
Tabel 17 Uji t Berdasarkan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model -1.....	95
Tabel 18 Uji t Berdasarkan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model -2.....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pengguna <i>Instagram</i> Indonesia Tahun 2019.....	4
Gambar 2 Akun <i>Instagram</i> Taman Wisata Genilangit tahun 2019.....	5
Gambar 3 Jumlah Pengunjung Taman Wisata Genilangit tahun 2018-2019.....	6
Gambar 4 Lima Tahap Keputusan Pembelian.....	25
Gambar 5 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
Gambar 6 Metode Analisis Jalur.....	52
Gambar 7 Diagram Jalur Penelitian.....	94
Gambar 8 Kurva t Hitung Pengaruh <i>EWOM</i> Terhadap Minat Berkunjung .....	96
Gambar 9 Kurva t Hitung Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung.....	98
Gambar 10 Kurva t Hitung Pengaruh <i>EWOM</i> Terhadap Keputusan Berkunjung.....	99
Gambar 11 Kurva t Hitung Pengaruh Minat Berkunjung Terhadap Keputusan Berkunjung.....	100
Gambar 12 Kurva t Hitung Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung.....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner atau Daftar Pertanyaan.....	132
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian.....	136
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner.....	137
Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data Uji Validitas.....	141
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	146
Lampiran 6. Analisis Regresi.....	147
Lampiran 7. Hasil Wawancara.....	148
Lampiran 8. Data Jumlah Pengunjung.....	150
Lampiran 9. Tabel r.....	151
Lampiran 10. Tabel F.....	152
Lampiran 11. Tabel t.....	154
Lampiran 12. Dokumentasi.....	155
Lampiran 13. Berita Acara Bimbingan.....	157

