

**ANALISIS KOMENTAR NEGATIF TENTANG HARGA MAKANAN DI
GOOGLE REVIEW PADA PENGUNJUNG WISATA TELAGA
SARANGAN DENGAN PERSPEKTIF
EXPECTANCY (EVT)**

SKRIPSI



Oleh :

Saniya Ferdiyani Aji

(22241029)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**ANALISIS KOMENTAR NEGATIF TENTANG HARGA MAKANAN DI
GOOGLE REVIEW PADA PENGUNJUNG WISATA TELAGA
SARANGAN DENGAN PERSPEKTIF *EXPECTANCY* (EVT)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat-syarat untuk

Mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

SANIYA FERDIYANI AJI

22241029

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Saniya Ferdiyani Aji / 22241029 ini,

Telah diperiksa dan disetujui.

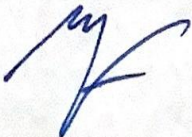
Ponorogo, 27 April 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Dr. Eli Purwati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0702088201


Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D
NIDN. 0725038605

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Saniya Ferdiyani Aji / 22241029 ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada hari : Kamis

Tanggal : 7 Mei 2026

Pukul : 09.30 – 10.15

DEWAN PENGUJI

Penguji I



Deny Wahyu Fricana, S.Sos., M.I.kom
NIDN. 0707078204

Penguji II



Ayub Dwi Anggoro, M.Si.,
Ph.D NIDN. 0725038605

Penguji III



Dr. Eli Purwati, S.Sos., M.I.kom
NIDN. 0702088201

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
NIK. 19860228 202109 12

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Saniya Ferdiyani Aji

Alamat : Jl. Raya Sarangan Plaosan Magetan

NIM : 22241029

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul ANALISIS KOMENTAR NEGATIF TENTANG HARGA MAKANAN DI GOOGLE REVIEW PADA PENGUNJUNG WISATA TELAGA SARANGAN DENGAN PERSPEKTIF EXPECTANCY (EVT) adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 27 April 2026

Yang menyatakan



Saniya Ferdiyani Aji

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul. ANALISIS KOMENTAR NEGATIF TENTANG HARGA MAKANAN DI GOOGLE REVIEW PADA PENGUNJUNG WISATA TELAGA SARANGAN DENGAN PERSPEKTIF EXPECTANCY (EVT) Skripsi ini digunakan sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Studi Starta Satu (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena dengan karunia dan kehendak-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa serta kebahagiaan di hidup penulis.
3. Bapak Robby Darwis Nasution S.IP., M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Oki Cahyo Nugroho S.Sn., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Dr. Eli Purwati selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dengan sabar, penuh perhatian dan selalu mempermudah jalannya pengerjaan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak dan Ibu dosen program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Teman-teman baik penulis yang telah mendukung, kebersamai dan selalu memberikan doa terbaik untuk penulis.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.



Ponorogo, 27 April 2026

Penulis

Saniya Ferdiyani Aji

MOTTO

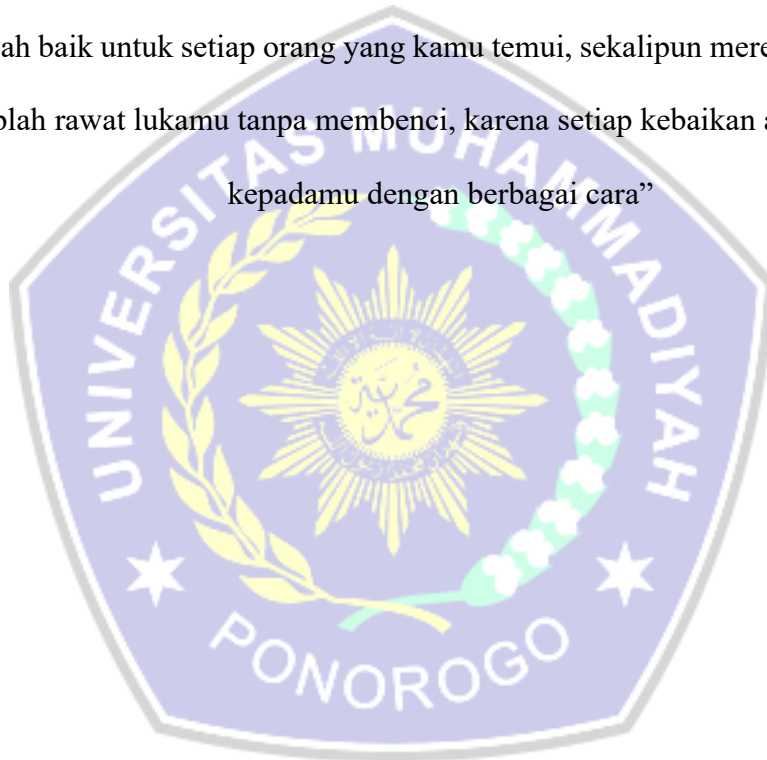
“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku, dan apa yang ditakdirkan untuk ku tidak akan pernah melewatkan ku”

(Umar Bin Khattab)

“Sesuatu yang tidak dipertaruhkan, tidak akan dimenangkan”

(Sutan Sjahrir)

“Jadilah baik untuk setiap orang yang kamu temui, sekalipun mereka melukaimu tetaplah rawat lukamu tanpa membenci, karena setiap kebaikan akan kembali kepadamu dengan berbagai cara”



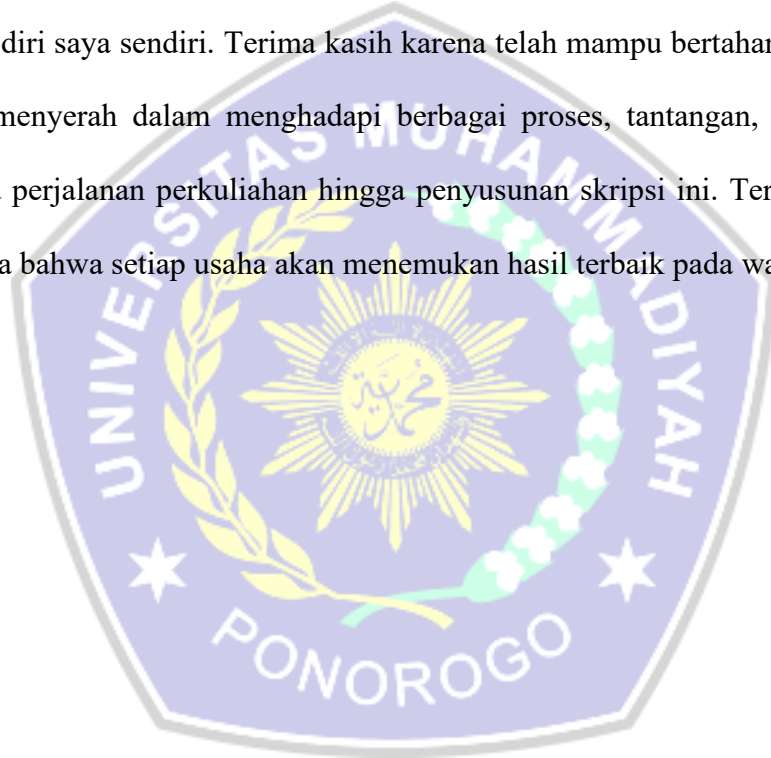
HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, kelancaran dan kemudahan kepada penulis, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya atas kemudahan dan kelancaran selama menyusun skripsi.
2. Untuk Bapakku, orang yang selalu mengusahakan semua untukku, Bapakku tercinta. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan, usaha, dan kerja keras yang dilakukan. Terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan pikiran. Semoga bapak sehat selalu, panjang umur dan bahagia selalu.
3. Untuk pintu surgaku, Ibuku tercinta. Yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus, pemberi semangat dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a. Semoga Ibu selalu dalam keadaan sehat, panjang umur dan bahagia selalu. Tunggu anakmu sukses ya ibuku sayang.
4. Untuk adikku, Yahya. Terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
5. Untuk seseorang yang aku sayangi berinisial W. Seseorang yang selalu mengusahakanku, selalu memberi semangat, serta kesediaan menemani dalam berbagai proses dan tantangan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan semangat untuk terus melangkah.

Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dukungan, motivasi, serta kenangan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian bagian penting dalam perjalanan ini dan selalu hadir dalam suka maupun duka.

6. Untuk teman-teman seangkatan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, pengalaman, serta perjuangan yang telah dilalui bersama selama menempuh pendidikan. Semoga persahabatan dan silaturahmi baik yang telah terjalin tetap terjaga dengan baik di masa mendatang.
7. Untuk diri saya sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai proses, tantangan, serta hambatan selama perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah percaya bahwa setiap usaha akan menemukan hasil terbaik pada waktunya.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Masalah.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pikir	21
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Tempat dan Waktu Penelitian	22
B. Jenis Penelitian	22
C. Subjek Penelitian	23
D. Data dan Sumber Data	23
E. Teknik Sampling	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Validasi Data	27
H. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31

A. Gambaran Umum.....	31
B. Hasil Penelitian	33
C. Pembahasan Hasil	50
BAB V.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58

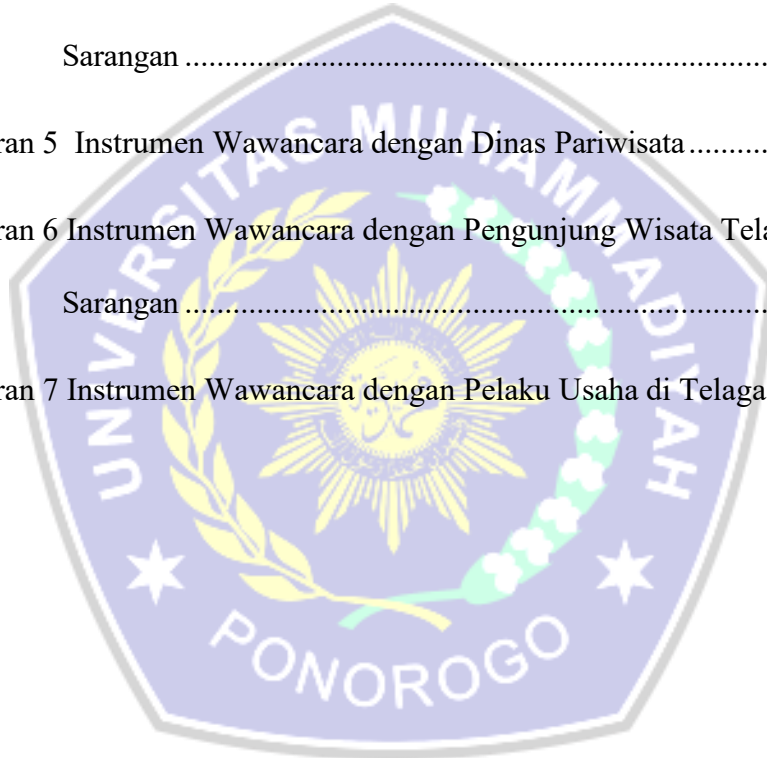


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan Google Maps Telaga Sarangan (2023).....	2
Gambar 2 Profil Telaga Sarangan	31
Gambar 3 Ulasan Tempat Nyaman dan Suasana Tenang di Google Review	35
Gambar 4 Ulasan Kondisi di kawasan Wisata Telaga Sarangan di Google Review	36
Gambar 5 Ulasan Terhadap Kenyamanan di Google Review.....	38
Gambar 6 Ulasan Tempat Ramai dan Harga Mahal di Google Review.....	40
Gambar 7 Ulasan Pengelolaan dan Kenyamanan di Google Review.....	42
Gambar 8 Ulasan Lokasi Parkir Jauh di Google Review.....	44
Gambar 9 Ulasan Komplain Pengunjung di Google Review.....	46
Gambar 10 Ulasan Positif di Google Review	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	61
Lampiran 2 wawancara dengan Djatmiko, Staff Staff bidang Pemasaran Pariwisata dan Pengembangan Ekonomi Kreatif	62
Lampiran 3 wawancara dengan Sofiana pengunjung Wisata Telaga Sarangan	62
Lampiran 4 wawancara dengan Wanto Pelaku Usaha di Wisata Telaga Sarangan	63
Lampiran 5 Instrumen Wawancara dengan Dinas Pariwisata	63
Lampiran 6 Instrumen Wawancara dengan Pengunjung Wisata Telaga Sarangan	64
Lampiran 7 Instrumen Wawancara dengan Pelaku Usaha di Telaga Sarangan	64



ABSTRAK

ANALISIS KOMENTAR NEGATIF TENTANG HARGA MAKANAN DI GOOGLE REVIEW PADA PENGUNJUNG WISATA TELAGA SARANGAN DENGAN PERSPEKTIF

EXPECTANCY (EVT)

Saniya Ferdiyani Aji

22241029

Perkembangan media digital dalam sektor pariwisata telah memengaruhi cara wisatawan membentuk ekspektasi terhadap suatu destinasi. Telaga Sarangan sebagai salah satu destinasi wisata alam mengalami fenomena ketidaksesuaian antara ekspektasi yang terbentuk melalui media sosial dan komunikasi interpersonal dengan kondisi nyata di lapangan. Ekspektasi yang cenderung ideal sering kali tidak terpenuhi, sehingga memicu munculnya komentar negatif dari pengunjung, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pembentukan ekspektasi, terjadinya pelanggaran ekspektasi, respon pengunjung, serta peran pengelola dalam memoderasi penilaian pengunjung terhadap pengalaman wisata. Penelitian ini menggunakan teori Expectancy Violations Theory (EVT) untuk menjelaskan dinamika antara harapan dan realitas yang dialami wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap pengelola, pengunjung, dan pelaku usaha di kawasan Telaga Sarangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi pengunjung terbentuk sebelum kunjungan melalui media sosial dan komunikasi interpersonal yang menghasilkan persepsi ideal terhadap destinasi. Pelanggaran ekspektasi terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan kondisi nyata, seperti keramaian, kemacetan, fasilitas yang belum optimal, serta persepsi harga yang kurang transparan.

Kata kunci: Expectancy Violations Theory, ekspektasi pengunjung, pelanggaran ekspektasi, respon pengunjung, pariwisata digital.

ABSTRACT

ANALYSIS OF NEGATIVE COMMENTS REGARDING FOOD PRICES IN GOOGLE REVIEWS BY TELAGA SARANGAN VISITORS: AN EXPECTANCY VALUE THEORY (EVT) PERSPECTIVE

Saniya Ferdiyani Aji
22241029

The development of digital media in the tourism sector has influenced the way tourists form expectations of a destination. Telaga Sarangan, as one of the natural tourist destinations, experiences a phenomenon of mismatch between the expectations formed through social media and interpersonal communication and the actual conditions on the ground. Expectations that tend to be ideal are often not met, thus triggering the emergence of negative comments from visitors, both directly and through digital platforms. This study aims to analyze the process of expectation formation, the occurrence of expectation violations, visitor responses, as well as the role of managers in moderating visitor assessments of the tourism experience. This study uses the Expectancy Violations Theory (EVT) to explain the dynamics between expectations and reality experienced by tourists. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with managers, visitors, and business actors in the Telaga Sarangan area. The results of the study show that visitors' expectations are formed before the visit through social media and interpersonal communication, resulting in an ideal perception of the destination. Expectancy violations occur due to mismatches between expectations and actual conditions, such as crowding, traffic jams, suboptimal facilities, and the perception of less transparent pricing.

Keywords: *Expectancy Violations Theory, visitor expectations, expectancy violations, visitor responses digital tourism.*