

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN  
MOTIVASI BERWISATA TERHADAP MINAT WISATAWAN  
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP PERILAKU  
WISATAWAN**

**(Studi Kasus Pada Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk)**

**SKRIPSI**



**Nama : Siti Mukaromah**

**NIM : 43114010487**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN  
MOTIVASI BERWISATA TERHADAP MINAT WISATAWAN  
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP PERILAKU  
WISATAWAN**

**(Studi Kasus Pada Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Siti Mukaromah**

**NIM : 43114010487**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Mukaromah

NIM : 43114010487

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Agustus 2016



**Siti Mukaromah**

NIM: 43114010487

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Mukaromah  
NIM : 43114010487  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-WoM)* Dan Motivasi Berwisata Terhadap Minat Wisatawan Serta Implikasinya Terhadap Perilaku Wisatawan (Studi Kasus Pada Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk).  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

**Pembimbing,**

**Ketua Penguji**



**Dr. Rina Astini, SE., MM**

**Luna Haningsih, SE., ME**

Tanggal : 18 Agustus 2016

Tanggal : 18 Agustus 2016

**Dekan**

**Ketua Program Studi**

**S1 Manajemen,**



**Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA**

**Dr. Rina Astini, SE., MM**

Tanggal : 18 Agustus 2016

Tanggal : 18 Agustus 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WoM)* Dan Motivasi Berwisata Terhadap Minat Wisatawan Serta Implikasinya Terhadap Perilaku Wisatawan (Studi Kasus Pada Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr Rina Astini, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, sekaligus sebagai dosen pembimbing.

4. Kedua orang tua tercinta Bapak Solihin dan Ibu Endang Kusmini, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta do'a yang tak pernah putus. Terima kasih telah sabar, mengerti, dan memberikan segala yang terbaik untuk penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya serta pengarahan dengan baik.
6. Kantor Pengelola Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk khususnya Bapak Teguh Santoso beserta seluruh staf yang telah membantu proses pengambilan data dan memberikan izin untuk menyebarkan kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada sahabat seperjuangan (Arifiana, Nur, Aklin, Bobo) sedari masih menimba ilmu di D3 Manajemen, sampai pada akhirnya meneruskan ke jenjang Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana dan khususnya kepada Arifiana karena telah menjadi Partner dalam melaksanakan penelitian ini .
8. Sahabat sekaligus teman seperjuangan dari masa sekolah, Nita DJ yang selalu sedia untuk ditanya, direpotkan, antar jemput jika mau mengerjakan skripsi di perpustakaan, dan mengajari saya banyak hal. Sahabat Nita DJ yaitu Nonik yang menjadi teman baik dan selalu memerintahkan saya untuk tidur di kamarnya ketika saya sudah lelah mengerjakan skripsi saat dirumahnya, serta teman dekat saya Yudriansyah yang selalu memberikan

motivasi, do'a, dan selalu siap sedia ketika saya membutuhkan pertolongan.

9. Semua teman-teman seperjuangan D3 Manajemen Universitas Mercu Buana angkatan 2012 yang selalu memberikan support dan do'a.
10. Teman-teman Teater Amoeba angkatan 2012, KPU 2014, Komunitas Sahabat Langit dan seluruh keluarga besar Manajemen S1 angkatan 2012 dan angkatan 2013 serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan, bantuan, semangat dan nasehat kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak agar. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 18 Agustus 2016

Siti Mukaromah

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK ....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</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>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Manajemen Pemasaran .....	12
2. Pemasaran Pariwisata .....	16
3. Ekowisata .....	19
4. <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	23
5. Motivasi Berwisata .....	28
6. Minat Berkunjung .....	33
7. Perilaku Wisatawan .....	38
8. Hubungan Antar Variabel .....	45
9. Penelitian Terdahulu .....	47
B. Rerangka Pemikiran .....	49
C. Hipotesis .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	50
B. Desain Penelitian .....	50
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	51
1. Definisi Variabel .....	51
2. Operasionalisasi Variabel .....	52



D. Pengukuran Variabel .....	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
F. Teknik Pengumpulan Data .....	56
G. Jenis Data .....	57
H. Metode Analisis Data .....	57
1. Uji Statistik Deskriptif .....	57
2. Uji Kualitas Data .....	58
a. Uji Validitas .....	58
b. Uji Reabilitas .....	58
3. Metode Statistik.....	60
4. Tahap-Tahap Dalam SEM.....	61
a. Konseptualisasi Model .....	61
b. Penyusunan Diagram Alur .....	63
c. Spesifikasi Model .....	64
d. Identifikasi Model .....	64
e. Estimasi Parameter .....	65
f. Penilaian Model Fit .....	65
g. Modifikasi Model .....	65
h. Validasi Silang Model.....	65
5. Uji Hipotesis .....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
Tempat dan Waktu Penelitian .....	67
B. Statistik Deskriptif.....	68
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	69
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	72
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumental Penelitian .....	73
Uji Validitas dan reliabilitas Variabel .....	73
a. Variabel <i>Electronic Word of Mouth (E-WoM)</i> .....	73
1. Hasil Uji Validitas Variabel	
<i>Electronic Word of Mouth (E-WoM)</i> .....	73
2. Hasil Uji Reliabilitas	
<i>Electronic Word of Mouth (E-WoM)</i> .....	77
b. Variabel Motivasi Berwisata .....	79
1. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Berwisata.....	79

2. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Berwisata.....	81
c. Variabel Minat Wisatawan .....	83
1. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Wisatawan.....	83
2. Hasil Uji Reliabilitas Minat Wisatawan.....	85
d. Variabel Perilaku Wisatawan .....	86
1. Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Wisatawan .....	86
2. Hasil Uji Reliabilitas Perilaku Wisatawan.....	88
D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	89
1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	89
2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji t-value).....	94
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	95
4. Analisis Hasil Penelitian.....	96
a. Analisis Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> ( <i>E-WoM</i> ) terhadap Minat Wisatawan .....	96
b. Analisis Pengaruh Motivasi Berwisata Terhadap Minat Wisatawan .....	97
c. Analisis Pengaruh Minat Wisatawan Terhadap Perilaku Wisatawan .....	98
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>
A. Simpulan.....	99
B. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 – Wawancara Pengunjung Taman Wisata Alam Mangrove	
Pantai Indah Kapuk .....	6
Tabel 2.1 – Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel 3.1 – Operasionalisasi Variabel .....	53
Tabel 3.2 – Instrumen Skala Likert.....	55
Tabel 4.1 – Hasil Uji Validitas Variabel	
<i>Electronic Word of Mouth (E-WoM)</i> .....	77
Tabel 4.2 – Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Berwisata.....	81
Tabel 4.3 – Hasil Uji Validitas Variabel Minat Wisatawan.....	84
Tabel 4.4 – Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Wisatawan.....	87
Tabel 4.5 – Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (Non Modifikasi) .....	91
Tabel 4.6 – Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (Modifikasi) .....	93
Tabel 4.7 – Hasil Uji Kecocokan Struktural Model Penelitian (Uji t-value)...	95
Tabel 4.8 – Hasil Pengujian Hipotesis .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 – Grafik Pengunjung Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk .....	5
Gambar 2.1 – Segitiga Konsep Pemasaran Berwawasan Sosial .....	14
Gambar 2.2 – <i>A Typology Of Motivation In Tourism</i> (Swarbrooke & Honer, 2007) .....	31
Gambar 2.3 – Pendekatan Terhadap Studi Perilaku Konsumen .....	40
Gambar 4.1 – Jenis Kelamin Responden .....	68
Gambar 4.2 – Usia Responden .....	69
Gambar 4.3 – Pekerjaan Responden .....	70
Gambar 4.4 – Pendidikan Terakhir Responden .....	71
Gambar 4.5 – Penghasilan Perbulan Responden .....	72
Gambar 4.6 – Model Pengukuran Variabel E-WoM .....	74
Gambar 4.7 – Model Pengukuran Motivasi Berwisata .....	80
Gambar 4.8 – Model Pengukuran Variabel Minat Wisatawan .....	83
Gambar 4.9 – Model Pengukuran Variable Perilaku Wisatawan .....	86
Gambar 4.10 – Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (Non Modifikasi) .....	90
Gambar 4.11 – Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (Modifikasi) .....	92
Gambar 4.12 – Model Struktural (t-value) .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I - Kuesioner Penelitian
- Lampiran II - Tabulasi Data Variabel
- Lampiran III - Tabulasi Data Responden
- Lampiran IV - Hasil Uji Validitas Variabel
- Lampiran V - Hasil Uji Reliabilitas Variabel
- Lampiran VI - Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran
- Lampiran VII - Hasil Uji Hipotesis

