

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN CITRA  
DESTINASI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN GENERASI Y  
KE DESTINASI WISATA HALAL DI ACEH DENGAN  
PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOUR***

**SKRIPSI**



**Nama : Chryst Uryany Aby Three**

**NIM : 43116110038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2020**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN CITRA  
DESTINASI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN GENERASI Y  
KE DESTINASI WISATA HALAL DI ACEH DENGAN  
PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOUR***

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



**Nama : Chryst Uryany Aby Three**

**NIM : 43116110038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chryst Uryany Aby Three

NIM : 43116110038

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya 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.

UNIVERSITA Jakarta, 25 November 2020

MERCU BUANA



**Chryst Uryany Aby Three**

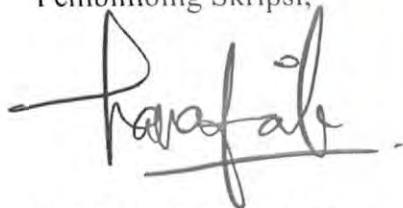
NIM: 43116110038

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chryst Uryany Aby Three  
NIM : 43116110038  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : *Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Citra Destinasi Terhadap Minat Kunjungan Generasi Y Ke Wisata Halal di Aceh dengan Pendekatan Theory of Planned Behaviour*  
Tanggal lulus ujian : 25 November 2020

Disahkan Oleh:

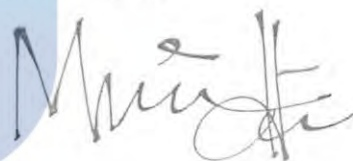
Pembimbing Skripsi,



Ali Hanafiah, SE., MM.

Tanggal: 30/11/20

Ketua Penguji,



Febrina Mahliza, S.E., M.Si.

Tanggal: 30/11/2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.,

Tanggal: 16/12/20

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal: 16/12/20

## ABSTRAK

Indonesia merupakan Negara yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia. Saat ini tren pariwisata terbaru adalah pariwisata halal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap, norma subjektif, *perceived behaviour control*, *electronic word of mouth* dan citra destinasi terhadap minat kunjungan wisatawan Generasi Y Muslim Indonesia ke Aceh. Objek penelitian ini adalah Generasi Y Muslim sebanyak 210 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Component* atau *Variance Based Structural Equation Model* dengan alat analisis Smart-PLS 3.2.9 Hasil penelitian menunjukkan sikap, norma subjektif, *perceived behaviour control*, *electronic word of mouth* dan citra destinasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan Generasi Y Muslim ke Aceh.

**Kata Kunci:** *Theory of Planned Behaviour*, *Electronic Word of Mouth*, Citra Destinasi, Minat Kunjungan, Wisata Halal Aceh.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*Indonesia is a country that has the largest Muslim population in the world. At present the latest tourism trend is halal tourism. The purpose of this study was to determine and analyze the influence of attitudes, subjective norm, perceived behavior control, electronic word of mouth and destination image on the interest of Indonesian Generation Y Muslim tourists visiting Aceh. The object of this research is Generation Y Muslim Indonesia with 210 respondents. The approach used in this research is Component or Variance Based Structural Equation Model with Smart-PLS 3.2.9 analysis tool. The results showed that attitude, subjective norms, perceived behavior control, electronic word of mouth and destination image have an positive influence and significant on the interest of Generation Y Muslim visit to Aceh.*

**Keywords:** *Theory of Planned Behavior, Electronic Word of Mouth, Destination Image, Visiting Interests, Aceh Halal Tourism.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN GENERASI Y KE WISATA HALAL DI ACEH DENGAN PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOUR*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Ali Hanafiah, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CSR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Tine Yuliantini, Dott., ssa., MM. selaku Sekretaris Program Studi 1 Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi 2

Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

6. Bapak M. Soelton, S.Psi, MM, CHRMP, Psikolog. Selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan dukungan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Kedua Orangtua yang sangat penulis cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi inspirasi dan do'a yang tiada hentinya selalu kepada penulis, adik-adik dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Jakarta, 25 November 2020

Chryst Uryany Aby Three



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen dan Pariwisata.....	12
a. Pengertian Manajemen .....	12
b. Pengertian Pariwisata .....	12
c. Wisata Halal.....	14
d. Pemasaran Pariwisata .....	16
e. Bauran Pemasaran Pariwisata.....	17
2. Generasi Y .....	20
3. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	22
a. Sikap .....	23
b. Norma Subjektif.....	26
c. <i>Perceived Behaviour Control</i> .....	28
4. <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	29

5. Citra Destinasi.....	32
6. Minat Kunjungan.....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	37
C. Hubungan Antar Variabel .....	40
D. Kerangka Konseptual.....	44
E. Pengembangan Hipotesis.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	47
1. Definisi Variabel .....	47
2. Operasionalisasi Variabel.....	49
D. Skala Pengukuran Variabel.....	53
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	54
1. Populasi Penelitian .....	54
2. Sampel.....	55
3. Teknik Sampling .....	55
F. Metode Pengumpulan Data.....	56
G. Metode Analisis Data.....	57
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	58
a. <i>Convergent Validity</i> .....	58
b. <i>Discriminant Validity</i> .....	59
c. <i>Composite Reliability dan Cronach Alpha's</i> .....	59
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	60
a. Hasil Pengujian <i>Collinearity Statistic (VIF)</i> .....	60
b. Hasil Pengujian Hipotesis ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	60
c. Nilai R-Square .....	61
d. <i>f<sup>2</sup> Effect Size</i> .....	61
e. <i>Prediction Relevance (Q square)</i> .....	61

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Destinasi .....	62
B. Karakteristik Responden .....	63
C. Hasil Deskriptif Variabel.....	65
1. Deskriptif Variabel Sikap (X1).....	65
2. Deskriptif Variabel Norma Subjektif (X2) .....	66
3. Deskriptif Variabel <i>Perceived Behaviour Control</i> (X3).....	67
4. Deskriptif Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X4).....	68
5. Deskriptif Variabel Citra Destinasi (X5) .....	69
6. Deskriptif Variabel Minat Berkunjung (Y).....	70
D. Metode Analisis Data.....	71
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	72
a. <i>Convergent Validity</i> .....	72
b. <i>Discriminant Validity</i> .....	75
c. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronach Alpha's</i> .....	79
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	80
a. Hasil Pengujian <i>Collinearity Statistic</i> (VIF) .....	80
b. Hasil Pengujian Hipotesis .....	81
c. Nilai R-Square.....	83
d. $f^2$ <i>Effect Size</i> .....	84
e. <i>Prediction Relevance (Q square)</i> .....	85
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
1. Pengaruh Sikap (X1) Terhadap Minat Berkunjung.....	86
2. Pengaruh Norma Subjektif (X2) Terhadap Minat Berkunjung .....	86
3. Pengaruh <i>Perceived Behaviour Control</i> (X3) Terhadap Minat Berkunjung.....	87
4. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X4) Terhadap Minat Berkunjung.....	88
5. Pengaruh Citra Destinasi (X5) Terhadap Minat Berkunjung .....	89

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	90
B. Saran.....	91

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	95
<b>LAMPIRAN</b> .....	103



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Proyeksi Penerimaan Devisa Indonesia .....	1
1.2	Hasil <i>Indonesia Muslim Travel Index</i> (IMTI) 2019.....	4
1.3	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Aceh .....	4
1.4	Peringkat Hasil Pra Survei .....	8
2.1	Penelitian Terdahulu .....	37
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel .....	51
3.2	Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	54
4.1	Statistik Deskripsi Sampel .....	64
4.2	Hasil Deskriptif Variabel Sikap .....	65
4.3	Hasil Deskriptif Variabel Norma Subjektif .....	66
4.4	Hasil Deskriptif Variabel <i>Perceived Behaviour Control</i> .....	67
4.5	Hasil Deskriptif Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	68
4.6	Hasil Deskriptif Variabel Citra Destinasi .....	69
4.7	Hasil Deskriptif Variabel Minat Berkunjung.....	70
4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	72
4.9	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	75
4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i> ....	77
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT))</i> .....	78
4.12	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha's</i> .....	79
4.13	Hasil Pengujian <i>Collinearity Statistic (VIF)</i> .....	80
4.14	Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i> .....	81
4.15	Hasil Pengujian <i>R-Square</i> .....	83
4.16	Hasil Pengujian <i>f<sup>2</sup> (Effect Size)</i> .....	84
4.17	Hasil Pengujian <i>Prediction Relevance (Q square)</i> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Logo Wisata Halal Aceh.....	5
2.1	Kerangka Konseptual.....	44
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	74
4.2	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Lampiran 1: Pra Survey .....	103
2	Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	106
3	Lampiran 3: Hasil Kuesioner Responden .....	111
4	Lampiran 4: Hasil Pengujian Menggunakan Smart PLS 3.2.9 .....	158



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA