

**PENGARUH ATRIBUT SERVICE, ONLINE REVIEW, DAN
DAYA TARIK WISATA TERHADAP WILLINGNESS TO
RECOMMENDATION**
(Kajian pada Kampung Adat Baduy di Banten)

SKRIPSI



Nama : Mai Afdo Yundra
NIM : 43116110079

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

**PENGARUH ATRIBUT SERVICE, ONLINE REVIEW, DAN
DAYA TARIK WISATA TERHADAP WILLINGNESS TO
RECOMMENDATION**

(Kajian pada Kampung Adat Baduy di Banten)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana
Jakarta



Nama : Mai Afdo Yundra
NIM : 43116110079

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mai Afdo Yundra

NIM : 43116110079

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.

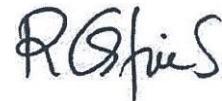
UNIVERSITAS
MERCU BUANA Jakarta, 27 Februari 2020



Mai Afdo Yundra
NIM : 43116110079

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mai Afdo Yundra
NIM : 43116110079
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Atribut *Service, Online Review, dan Daya Tarik Wisata terhadap Willingness To Recommendation* (Kajian pada Kampung Adat Baduy di Banten)
Tanggal Lulus Ujian : 23 September 2020
Disahkan Oleh :
Pembimbing, Ketua Penguji,


Dr. Daru Asih, M.Si **Dr. Rina Astini, MM**
Tanggal :

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

Dr. Daru Asih, M.Si
Tanggal :
Dekan, Ketua Program Studi
S1 Manajemen
Tanggal :


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Atribut Service, Online Review* dan Daya Tarik terhadap *Willingness to Recommendation* pada kampung adat Baduy di Banten. Sampel yang di pergunakan adalah sebanyak 140 *followers* akun instagram *my trip my adventure* yang telah berkunjung ke kampung adat Baduy, dihitung berdasarkan rumus Hair. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Skala Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert dan data diolah menggunakan metode SEM-PLS (*Structural Equation Modelling-Partial Least Square*) untuk menguji semua hubungan antar variabel *Atribut Service, Online Review* dan Daya Tarik terhadap variabel *Willingness to Recommendation* dalam model. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Atribut Service, Online Review* dan Daya Tarik terhadap memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Willingness to Recommendation*.

Kata Kunci :*Atribut Service, Online Review, Daya Tarik, Willingness to Recommendation, Kampung Adat.*



ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of Atribut Service, Online Review and Attractiveness on Willingness to Recommendation to custom village of Baduy in Banten. The sample used is as many as 140 my trip my adventure followers of instagram account who have visited custom village of Baduy in Banten, calculate based on the Hair formula. The sampling method uses purposive sampling. The method of collecting data uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. The Measurement Scale in this study uses a likert scale and data analyze method using SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square) method to analyze all correlations between variables of Atribut Service, Online Review and Attractiveness and variables of Willingness to Recommendation upon the model. The result of this study indicated that Atribut Service, Online Review and Attractiveness have a positive and significant correlation with variables of Willingness to Recommendation.

Keyword : *Atribut Service, Online Review and Attractiveness, Willingness to Recommendation, Custom Village.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Atribut Service, Online Review, dan Daya Tarik Terhadap Willingness to Recommendation pada Kampung Adat Baduy di Banten”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tertinggi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih.,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing, Universitas Mercu Buana.
4. Para Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencerahkan segala ilmunya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah untuk Bapak/Ibu. Aamiin Allahumma Aamiin.
5. Teristimewa, Ibunda tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan moral maupun material yang tiada henti kepada

penulis. Semoga Allah SWT selalu memberkahi dan mencerahkan kasih sayangnya kepada Ibunda tercinta.

6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 dan para kerabat yang saya cintai yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah selalu memberkahi jalan kita dalam mewujudkan semua impian kita.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Sebagai manusia biasa, penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya, serta bermanfaat khususnya bagi yang melakukan penelitian yang sejenis untuk merekomendasi penelitiannya dan bagi semua pihak pada umumnya.

Jakarta, 27 Februari 2020

Penulis

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Manajemen Pemasaran	14
2. Minat Mereferensikan Jasa	18
3. Atribut Service	20
4. <i>Online Review</i>	23
5. Daya Tarik Wisata	25
6. Pariwisata (<i>Tourism</i>)	29
7. Penelitian Terdahulu	36
B. Pengembangan Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
1. Waktu Penelitian	44
2. Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	45

1. Definisi Variabel Penelitian	45
2. Operasionalisasi Variabel	45
D. Skala Pengukuran.....	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel.....	48
F. Metode Pengumpulan Data.....	48
G. Metode Analisis Data.....	49
1. Analisis Statistik Deskriptif	50
2. Analisis Statistik Inferensial	51
3. Pengukuran Model (Outer Model)	51
4. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	53
5. Penelitian Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
B. Analisis Statistik Deskriptif	60
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
5. Karakteristik Jawaban Responden	63
C. Analisis Inferensial	68
1. <i>Outer Model</i>	68
2. Inner Model.....	78
3. Uji Hipotesis	82
D. Pembahasan.....	84
1. Pengaruh Atribut Service Terhadap <i>Willingness to recommendation</i>	85
2. Pengaruh <i>Online Review</i> Terhadap <i>Willingness to recommendation</i>	86
3. Pengaruh Daya tarik Terhadap <i>Willingness to recommendation</i> Keputusan Berkunjung.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
A. Simpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN : KUESIONER PENELITIAN	96



Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara Menurut Kabupaten/kota di Provinsi Banten (orang), 2017.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Obyek Wisata di Lebak, 2017	6
Tabel 1.3 Laju Pertumbuhan Penerimaan Keuangan Pemkab. Lebak	7
Tabel 1.4 Jumlah Hashtag dan Post Mengenai Suku Baduy di Lebak, Juli 2019	7
Tabel 1.5 Hasil Prasurvey	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kreativitas	46
Tabel 3.2 Skor Berdasarkan Skala Likert	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Atribut Service	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Online Review.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Daya Tarik	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Willingness to recommendation	67
Tabel 4.9 Uji Convergent Validity.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Convergent Validity	75
Tabel 4.11 Hasil Uji AVE (Average Variance Extracted)	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Composite Reability dan Cronbach Alpha.....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji R-Square	79
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	82

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Proyeksi Ranking Devisa Pariwisata Tahun 2015 – 2019	3
Gambar 1.2 Hasil Ulasan Pengunjung Kampung Adat Baduy	9
Gambar 1.3 Hasil Ulasan Pengunjung Kampung Adat Baduy	9
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Uji Convergent Validity	69
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping.....	84

