

**PENGARUH DESTINASI IMAGE, ELECTRONIC WORD OF
MOUTH (E-WOM) DAN PERCEIVED RISK TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
KE LOMBOK**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : MERYANI THIO S SIAGIAN

Nim : 43117110009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meryani Thio S. Siagian

Nim : 43117110009

Program Studi : Manajemen

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

Jakarta, 31 September 2021



Meryani Thio S. Siagian

Nim : 43117110009

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Meryani Thio S. Siagian
NIM : 43117110009
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Destination Image, Electronic Word Of Mouth (E-WOM),
Perceived Risk terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Lombok
Tanggal Sidang : 3 November 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Aldina Shiratina, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 11210759



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Destination Image, Electronic Word of Mouth (E-WOM), dan Perceived Risk terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Lombok. Populasi penelitian ini adalah masyarakat DKI Jakarta dan pernah berkunjung ke Lombok. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 155 orang responden. Metode pengumpulan data adalah survey, instrument penelitian adalah kuisisioner. Metode analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan hipotesis diuji menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan proses Smart—PLS (Partial Least Square) program. Hasil analisis membuktikan bahwa Destinasi Image terhadap Minat Berkunjung Kembali berpengaruh positif dan signifikan. Electronic Word of Mouth (E-WOM) terhadap Minat Berkunjung Kembali berpengaruh positif dan signifikan. Perceived Risk terhadap Minat Berkunjung Kembali adalah berpengaruh negatif dan signifikan.

Kata kunci : destination image, electronic word of mouth (e-wom), perceived risk, minat berkunjung kembali, pls, lombok



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the effect of Destination Image, Electronic Word of Mouth (E-WOM) and Perceived Risk towards intention to revisit. The population of this research was DKI Jakarta residents who have visited Lombok in the past. The research sample used was 155 respondents. The method used for data collection was survey with questionnaire as the instrument. The data analysis method used was descriptive analysis and the hypothesis was tested using the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS (Partial Least Square) program. The analysis result proved that the Destination Image towards the intention to revisit Lombok was positive and significant. Electronic Word of Mouth (E-WOM) towards the intention to revisit Lombok was positive and significant. The Perceived risk towards to revisit intention was negative and significant.

Keywords: destination image, electronic word of mouth (e-wom), perceived risk, revisit intention, pls, lombok

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Terima kasih Tuhan dan Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Destination Image, Electronic Word of Mouth (E-WOM)* dan *Perceived Risk* Terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Lombok**”. Dimana skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Aldina Shiratina, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Erna Sofirana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan selama saya menempuh pendidikan.

6. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Teristimewa kedua orang tua tercinta, naboru, kakak / adik tercinta selalu memberi semangat, doa, dukungan moral dan material tiada henti.
8. Team *Aviation* di Pertamina Hulu Energi atas motivasinya.
9. Jajaran Manajemen Pariwisata Lombok (by Website) memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
10. Bp. sandi Jatmika dan temanku Titik Kharany atas bantuannya.
11. Teman – teman Angkatan 2017 bersama berjuang dan saling memberi semangat, salam sukses sampai berjumpa lagi.
12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 31 September, 2021

Meryani Thio S. Siagian

DAFTAR ISI

PENGARUH DESTINASI IMAGE, ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) DAN PERCEIVED RISK TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE LOMBOK.....	1
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABLE.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusuan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Manajemen Pemasaran	15
2. Pariwisata (<i>Tourism</i>)	18
3. Pariwisata Konvensional.....	23
4. <i>Destinasi Image</i> (Citra Destinasi)	25
5. <i>Electronic World of Mouth (E-WOM)</i>	27
6. <i>Perceived Risk</i> (Persepsi Resiko).....	30
7. <i>Revisit Intention</i> (Minat Berkunjung Kembali)	34
8. Penelitian Terdahulu	35
B. Pengembangan Hipotesis.....	40
1. Hubungan <i>Destination Image</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali	40
2. Hubungan <i>E-WOM</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali	41
3. Hubungan <i>Perceived Risk</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	41
C. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
1. Waktu	44
2. Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian	44
C. Definisi dan Operasional Variabel	45

1. Variabel Dependen (Y)	46
2. Variabel Independen (X).....	46
D. Skala Pengukuran.....	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Metode Analisis Data	52
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model)	52
2. Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	54
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Lokasi Atau Objek Penelitian.....	56
1. Kondisi Geografi Pulau Lombok	56
2. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	57
B. Analisa Statistik Deskriptif	58
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
5. Karakteristik Responden Interval Berkunjung ke Lombok	61
6. Karakteristik Jawaban Responden	61
C. Analisis Inferensial	69
1. Outer Model	69
2. <i>Inner Model</i> (Model Stuktural).....	80
3. Uji Hipotesis	85
D. Pembahasan	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	94
A. Simpulan.....	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	108
1. Evaluasi Pengukura Model (Outer Model)	127
2. Evaluasi Pengukuran Model (Inner Model).....	133

DAFTAR TABLE

Tabel 1. 1 The Travel & Tourism Competitiveness Index 2019	1
Tabel 1. 2 Lima Destinasi Super Prioritas "Bali Baru"	2
Tabel 1. 3 Travel + Leisure Magazine "The Top Island In Asia"	3
Tabel 1. 4 Target dan Realisasi Kunjungan NTB periode 2014-2019.....	6
Tabel 1. 5 Perbandingan Realisasi Jumlah Kunjungan 2017-2019.....	7
Tabel 1. 6 Pra Survey Peneliti.....	9
Tabel 2. 1 Perbandingan Wisata Konvensional, Religi, Syariah.....	24
Tabel 2. 2 Jurnal Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	49
Tabel 4. 1 Daftar Objek Wisata Lombok.....	57
Tabel 4. 2 Hasil Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Destination Image.....	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Electronic Word of Mouth</i>	64
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Perceived Risk</i>	66
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Minat Berkunjung Kembali	68
Tabel 4. 7 Uji <i>Convergent Validity</i>	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> – Modifikasi.....	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji AVE (<i>Average Variance Extraced</i>).....	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	77

Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>R-Square</i>	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Bindfoldin</i>	83
Tabel 4. 15 Hasil Uji Model Fit.....	85
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis.....	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Wisman ke NTB - Bandara Internasional Lombok.....	4
Gambar 1. 2 Kunjungan Wisman dan Wisnu Periode 2014-2019.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Dinas Pariwisata Nusa Tenggara.....	58
Gambar 4. 2 Uji <i>Convergent Validity</i>	70
Gambar 4. 3 Hasil Alogritma <i>SmartPLS 3.3</i> (Modifikasi).....	75
Gambar 4. 4 Uji <i>Bootstrapping</i>	88



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuisisioner Penelitian.....	108
LAMPIRAN 2 : Hasil Kuisisioner.....	116
LAMPIRAN 3 : Hasil Olah Data <i>SMARTPLS</i>	127

