

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN DAYA TARIK WISATA
TERHADAP E-WOM YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
BERKUNJUNG
(STUDI KASUS PADA WISATA CURUG CIGAMEA DI
BOGOR)**

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Harry Satria Ilmawan

NIM : 43116010279

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

2020

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN DAYA TARIK WISATA
TERHADAP E-WOM YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
BERKUNJUNG
(STUDI KASUS PADA WISATA CURUG CIGAMEA DI BOGOR)**

SKRIPSI



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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harry Satria Ilmawan

NIM : 43116010279

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 (penjiplak).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 1 September 2020



Harry Satria Ilmawan

NIM : 43116010279

**LEMBAR
PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Harry Satria Ilmawan
NIM : 43116010279
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA DESTINASI DAN DAYA
TARIK WISATATERHADAP E-WOM YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
BERKUNJUNG (STUDI KASUS PADA WISATA CURUG
CIGAMEADI BOGOR)
Tanggal Sidang : 09/09/2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Yanto Ramli, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
09210515



Please Scan
QRCode to
Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi dan Daya Tarik Wisata Terhadap E-WOM yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung (Studi Kasus Pada Wisata Curug Cigamea di Bogor)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Yanto Ramli, DR.MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada

semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran-saran beserta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
4. Jajaran Program studi manajemen S1, Bapak Eri Marlapa, SE, MM. selaku sekretaris I program studi Manajemen S1.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Kedua orangtua tercinta Bapak Irwan Hasan dan Ibu Eva Wilda yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi, semangat dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
7. Teman seperjuangan Yudo Rizky, Yoserizal, Fajar Kurniawan, Maydena, Habil, Dandy, Alfiansyah dan teman-teman dari Kafe Nikmat dan juga teman-teman manajemen S1 2016, yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala 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, 1 September 2020



Harry Satria Ilmawan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Pariwisata	16
a. Pengertian Manajemen Pariwisata.....	16
2. Keputusan Berkunjung	26
a. Definisi Keputusan Berkunjung	26
b. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung.....	26
c. Dimensi dan Indikator Keputusan Berkunjung	32
3. E-WOM (<i>Electronic Word of Mouth</i>)	33
a. Definisi E-WOM (<i>Electronic Word of Mouth</i>).....	33
b. Faktor yang Mempengaruhi E-WOM.....	36
c. Dimensi dan Indikator E-WOM	36
4. Pengaruh Citra Destinasi.....	37
a. Definisi Pengaruh Citra Destinasi	37
b. Faktor yang Mempengaruhi Pengaruh Citra Destinasi.....	37
c. Dimensi dan Indikator Pengaruh Citra Destinasi	38

5.	Daya Tarik Wisata.....	39
a.	Definisi Daya Tarik Wisata	39
b.	Faktor yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisata	40
c.	Dimensi dan Indikator Daya Tarik Wisata	41
6.	Penelitian Terdahulu	42
B.	Pengembangan Hipotesis	46
1.	Hubungan antara Pengaruh Citra Destinasi Terhadap E-WOM	46
2.	Hubungan antara Daya Tarik Wisata Terhadap E-WOM.....	46
3.	Hubungan antara Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung.....	47
4.	Hubungan antara Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung.....	47
2.	Hubungan antara E-WOM Terhadap Keputusan Berkunjung	47
BAB III	METODE PENELITIAN.....	49
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	49
B.	Desain Penelitian.....	49
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	50
1.	Pengertian Variabel.....	50
2.	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	51
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	54
E.	Populasi dan Sampel	55
1.	Populasi.....	55
2.	Sampel.....	55
F.	Metode Pengumpulan Data	56
G.	Metode Analisis Data	57
1.	Analisis Deskriptif	57
2.	Uji Instrumen	57
3.	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	58
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B.	Statistik Deskriptif	64

1. Deskripsi Responden.....	64
2. Deskripsi Variabel.....	67
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	71
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model)	72
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian	85
1. Pengaruh Citra Destinasi Terhadap E-WOM.....	85
2. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap E-WOM	86
3. Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung...86	
4. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung	87
5. E-WOM Terhadap Keputusan Berkunjung.....	87
BAB V SIMPULAN SESUAI PEDOMAN DAN SARAN	88
A. Simpulan Sesuai Pedomanan	88
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Akomodasi di Provinsi Jawa Barat Menurut Kabupaten/Kota pada Tahun 2015-2017	5
1.2	Hasil Pra Survey	11
2.1	Bentuk Aspek Penawaran Pariwisata	18
2.2	Bauran Pemasaran Produk Pariwisata	21
2.4	Jenis dan Macam Pariwisata	24
2.5	Penelitian Terdahulu	42
3.1	Definisi Operasionalisasi variabel Keputusan Berkunjung	51
3.2	Instrumen Skala Likert	54
4.1	Jenis Kelamin Responden	64
4.2	Usia Responden	65
4.3	Pekerjaan Responden	66
4.4	Pendapatan Perbulan Responden	66
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Berkunjung	67
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel E-WOM (Electronic Word of Mouth)	68
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pengaruh Citra Destinasi	69
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tarik Wisata	70
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	73
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	75
4.11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	77
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Critetion</i>)	79
4.13	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (<i>AVE</i>)	80
4.15	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	82
4.16	Nilai <i>Effect Size</i> (F^2)	83
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Estimasi Devisa Negara Tahun 2015-2019	2
1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara	3
1.3	Objek dan Tingkat Kunjungan Wisatawan Tahun 2003	8
2.1	Bentuk Aspek Pariwisata	18
2.2	Elemen Pemasaran Pariwisata	20
2.3	Jenis-Jenis Pariwisata	22
2.4	Model Kerangka Konseptual Penelitian	47
4.1	Hasil Algoritma PLS	73
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	75
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	94
2	Hasil Output SPSS 23	99
3	Hasil Output PLS	102

