

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM), DAYA TARIK
WISATA, DAN CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
WISATAWAN KE KOTA BANDUNG**

SKRIPSI



Nama : Dintasari Kharismawati

NIM : 43117010087

Universitas Mercu Buana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Manajemen S1

Jakarta

2021

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM), DAYA TARIK
WISATA, DAN CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
WISATAWAN KE KOTA BANDUNG**

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 : Dintasari Kharismawati

NIM : 43117010087

Universitas Mercu Buana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Manajemen S1

Jakarta

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dintasari Kharismawati

NIM : 43117010087

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

Tangerang, 1 September 2021



Dintasari Kharismawati

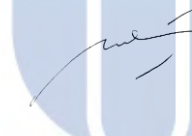
NIM. 43117010087

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dintasari Kharismawati
NIM : 43117010087
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
(EWOM), DAYA TARIK WISATA, DAN CITRA
DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
WISATAWAN KE KOTA BANDUNG
Tanggal Sidang : 1 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Drs. Didik Ardian, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 09210376



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Pariwisata merupakan peristiwa penting bagi perekonomian Indonesia. Usaha jasa pariwisata terus dikembangkan oleh pemerintah Indonesia sebagai upaya pengoptimalan sumber daya alam yang sangat menunjang kemajuan industrial pariwisata nasional. Indonesia terkenal dengan keindahan pariwisata yang masing-masing daerahnya memiliki daya tarik tersendiri. Salah satu daerah dengan pariwisata yang berhasil menarik minat kunjungan wisatawan adalah Kota Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, Daya Tarik, dan Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung ke kota Bandung. Subjek pada penelitian ini adalah wisatawan domestik yang memiliki akun media sosial dan pernah melihat konten atau memperoleh informasi dan saran tentang wisata Kota Bandung melalui media sosial. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM dan pengolahan data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Electronic Word Of Mouth*, Daya Tarik, dan Citra Destinasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Minat berkunjung.

Kata Kunci : *Electtronic Word Of Mouth*, Daya Tarik, Citra Destinasi, Minat Berkunjung, Kota Bandung



ABSTRACT

For the Indonesian economy, tourism is a critical event. The Indonesian government is continuing to expand the tourism service sector as part of its endeavor to maximize natural resources, which are critical to the country's tourism industry's growth. Indonesia is known for its tourism attractiveness, with each area having its unique tourist destination. The city of Bandung is one of the tourism hotspots that has attracted visitors.

The goal of this research was to see how electronic word of mouth, attractiveness, and destination image impacted interest in visiting Bandung. Domestic tourists who had social media accounts and had seen or gotten information and recommendations about Bandung City tourism through social media were the subject of this research. The sample used in this research was 100 respondents. Purposive sampling was used in this research. As a data analysis technique, SEM is used in this research and data processing using Partial Least Square (PLS). According to the result of this research, electronic word of mouth, tourist attractions, and destination image each have a significant positive impact on visiting interest.

Keywords: *electronic word of mouth, tourist attractions, destination image, Visiting Interest, Bandung City*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM), Daya Tarik Wisata, dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Kota Bandung”**

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Didik Ardian, Drs. M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya proposal skripsi penelitian ini. 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 Safriana Imaningsih, SE., M.Si. selaku Dekan dan Ibu Dr. Sri Martin Pramudena, SE, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph. D selaku Dosen Metodologi Penelitian yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran-saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat tersusun.

5. Bapak Drs. Didik Ardian, M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Kedua orang tua tercinta sebagai motivasi terbesarku yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun material.
7. Teristimewa Melfin Mediar dan Kevin Winsu. Serta teman dan Sahabat seperjuangan Nabila Haura, Ratna Fauziah, Septiani Ayu Rustendi, Gita Hairin Ramona, Carinih, Wita Nurmaida dan Seni Barokah. Terima kasih sudah memberikan semangat, motivasi, doa serta membantu dalam penyusunan proposal skripsi, semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Tangerang, 1 September 2021



Dintasari Kharismawati

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Pemasaran.....	14
1.1 Promosi.....	15
1.2 Tujuan Promosi.....	15
2. Manajemen Pariwisata	16
3. <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	18
3.1 Keunggulan <i>Electronic Word Of Mouth</i>	20
3.2 Indikator Indikator <i>Electronic Word Of Mouth</i>	21
4. Daya Tarik Wisata.....	22
4.1 Macam Macam Daya Tarik Wisata	23
4.2 Indikator Daya Tarik.....	23
5. Citra Destinasi	24

5.1	Pembentuk Citra Destinasi.....	25
5.2	Indikator Citra Destinasi.....	26
6.	Minat Berkunjung	27
6.1	Indikator Minat Berkunjung	28
7.	Penelitian Terdahulu	28
B.	Pengembangan Hipotesis.....	32
a)	Hubungan <i>Electronic Word of Mouth</i> dengan Minat Berkunjung.....	32
b)	Hubungan Daya Tarik dengan Minat Berkunjung.....	32
c)	Hubungan Citra Destinasi dengan Minat Berkunjung.....	33
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B.	Desain Penelitian	36
C.	Definisi dan Operasional Penelitian	37
1.	Definisi Variabel	37
a.	Variabel Independent (X).....	37
b.	Variabel Dependen (Y)	38
2.	Operasionalisasi Variabel.....	38
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	41
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
1.	Populasi.....	41
2.	Sampel.....	42
F.	Metode Pengumpulan Data.....	44
G.	Metode Analisa Data.....	45
1.	IBM SPSS Statistic 23	45
2.	Uji Instrumen	46
3.	Analisis Partial Least Square	47
a.	Pengertian PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	47
b.	Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>) .	48
c.	Menguji <i>Model Struktural</i> atau <i>Uji Hipotesis (Inner Model)</i>	49
BAB IV	51

HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B. Statistik Deskriptif.....	52
1. Deskripsi Responden.....	52
a) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
b) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	53
c) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
d) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
2. Deskripsi Variabel.....	55
a) Variabel <i>Elektronik Word Of Mouth</i> (EWOM).....	55
b) Variabel Daya Tarik	56
c) Variabel Citra Destinasi	57
d) Variabel Minat Berkunjung.....	58
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	58
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reabilitas	66
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	67
a. Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	67
b. <i>Q-Square</i> (<i>Goodness of Fit Model</i>)	68
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	68
d. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Jumlah wisatawan mancanegara dan domestik di Kota Bandung	2
1. 2	Daftar Hasil Pra Survey	11
2. 2	Penelitian Terdahulu	28
3. 1	Operasional Variabel	38
3. 2	Instrument Skala <i>Likert</i>	41
4. 1	Jenis Kelamin Responden.....	52
4. 2	Usia Responden	53
4. 3	Pekerjaan Responden.....	54
4. 4	Pendapatan Responden	54
4. 5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Elektronik Word Of Mouth (EWOM)</i>	55
4. 6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tarik	56
4. 7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Destinasi	57
4. 8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung	58
4. 9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	60
4. 10	Hasil Pengujian dengan <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	62
4. 11	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
4. 12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	64
4. 13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	65
4. 14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	66
4. 15	Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R²)</i>	67
4. 16	Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung	3
1. 2	Perkembangan Dunia Digital 2020	5
1. 3	Pertumbuhan pengguna Internet 2020	6
1. 4	Museum Gedung Sate	9
2. 1	Kerangka Pemikiran	34
4. 1	Hasil Uji Algoritma PLS	60
4. 2	Hasil Uji Algoritma PLS (Modifikasi).....	62
4. 3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	69



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian	82
2	Hasil Kuesioner.....	88
3	Hasil Output SPSS	103
4	Hasil Uji Model Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>)	106
5	Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	110

