

**Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)* terhadap  
Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Palembang *Bird Park***



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Raden Ayu Nabillah Puteri**

**NIM : 0618 4061 1834**

**PROGRA STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2022**

**Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)* terhadap Keputusan  
Berkunjung pada Objek Wisata Palembang *Bird Park***



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program  
Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Raden Ayu Nabillah Puteri**

**NIM : 0618 4061 1834**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Rini, S.E., M.AB**

**NIP 196012281990032002**

**Palembang, 18 Agustus 2022**  
**Pembimbing II,**

**Lisnini, S.E., M.Si**

**NIP 195904211989102001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan**

**Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.**

**NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi**

**Usaha Perjalanan Wisata**

**Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si**

**NIP 198602262015042003**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raden Ayu Nabillah Puteri  
NPM : 061840611834  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)* terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Palembang *Bird Park*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat serta materi dari sumber lain ini telah saya kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 18 Agustus .....2022

  
(Raden Ayu Nabillah Puteri)

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

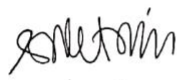


Nama : Raden Ayu Nabillah Puteri  
NIM : 061040511834  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)*  
terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek  
Wisata Palembang *Bird Park*

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari : Rabu

Tanggal: 3 Ag WWS 2022

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.ec., CHE. _____ Ketua		3/08 <sup>2022</sup>
2.	Rini, S.E., M.AB. _____ Anggota		3/08 <sup>2022</sup>
3.	Munparidi, S.E., M.Si. _____ Anggota		3/08 <sup>2022</sup>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Verily, with hardship comes ease*

*(Qs. 94:6)*

*In the end, you will be proud of yourself for making the choice that is right for you. You will be proud of yourself for fighting for something you deeply believe in.*

*(Anonym)*

Karya ini Saya persembahkan untuk:

- Ayah dan Ibu serta Shania yang tak pernah lelah mendukung dan mendoakan Saya.
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Palembang *Bird Park*” dengan tepat waktu.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan secara parsial (terpisah) dan simultan (bersamaan). Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara langsung kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke Palembang *Bird Park* sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, *electronic word of mouth* berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan berkunjung wisatawan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan serta saran guna penyempurnaan skripsi yang telah dibuat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata serta pengelola Museum Sriwijaya di masa mendatang.

Palembang, 18 Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, Penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak - pihak yang telah membantu serta mendukung Penulis dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M. AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr, Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E., M.AB selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Ibu Lisnini, S.E.I, M.Si selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
8. Mba Fitri dan rekan - rekan selaku staf dari Palembang *Bird Park*.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, 18 Juli 2022

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Palembang *Bird Park* baik secara parsial serta simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Palembang *Bird Park*. Jumlah populasi diambil dari data satu tahun terakhir sebanyak 17.791 orang. Sampel dipilih menggunakan metode *convenience sampling* sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi serta studi kepustakaan. Data yang diperoleh diolah menggunakan program SPSS versi 25 dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan baik secara parsial dan simultan *electronic word of mouth* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke objek wisata Palembang Bird Park.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth*, Keputusan Berkunjung

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of electronic word of mouth on the decision to visit tourists to Palembang Bird Park both partially and simultaneously. The method used in this research is descriptive analysis method with a quantitative approach. The population in this study were visitors to the Palembang Bird Park. The total population is taken from the data of the last one year as many as 17,791 people. The sample was selected using the convenience sampling method as many as 100 respondents. Data collection techniques were carried out through questionnaires, documentation and literature study. The data obtained were processed using the SPSS version 25 program with multiple linear regression analysis techniques. The results showed that both partially and simultaneously electronic word of mouth had a significant effect on the decision to visit tourists to the Palembang Bird Park.*

*Key Words: Electronic Word of Mouth, Decision to Visit*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>2</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>4</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>6</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>10i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>16</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>16</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Konsep Pariwisata.....	10
2.1.1 Pengertian Pariwisata .....	10
2.1.2 Jenis dan Macam Wisatawan.....	10
2.1.3 Jenis – jenis Pariwisata .....	13
2.2 Komunikasi .....	16
2.2.1 Komunikasi Bisnis.....	16
2.2.2 Komunikasi Digital .....	16
2.3 Media Sosial.....	17
2.3.1 Pengertian Sosial Media .....	17
2.3.2 Karakteristik Sosial Media .....	18
2.3.3 Jenis – Jenis Media Sosial .....	20
2.4 E-WOM ( <i>Electronic Word of Mouth</i> ).....	22

2.4.1 Pengertian E-WOM ( <i>Electronic Word of Mouth</i> ) .....	22
2.4.2 Dimensi E-WOM ( <i>Electronic Word of Mouth</i> ).....	24
2.5 Keputusan Berkunjung.....	29
2.5.1 Pengertian Keputusan Berkunjung .....	29
2.5.2 Proses Keputusan Berkunjung.....	30
2.6 Hubungan Antar Variabel X dan Variabel Y .....	32
2.6.1 Hubungan antara <i>Concern for Other Consumers</i> (X1) dengan Keputusan Berkunjung (Y) .....	32
2.6.2 Hubungan antara <i>Expressing Positive Feeling</i> (X2) dengan Keputusan Berkunjung (Y) .....	32
2.6.3 Hubungan antara <i>Helping the Company</i> (X3) dengan Keputusan Berkunjung (Y) .....	33
2.7 Penelitian Terdahulu .....	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	37
2.9 Hipotesis.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN .....38**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.4.1 Populasi .....	39
3.4.2 Sampel .....	39
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8 Teknik Pengujian Instrumen .....	45
3.8.1 Uji Validitas.....	45
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.9 Analisis Regresi Linier Ganda .....	46
3.10 Uji Hipotesis .....	47
3.10.1 Uji t (Parsial) .....	47
3.10.2 Uji F (Simultan).....	47

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....48**

4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48

4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	48
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	54
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner .....	55
1. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang <i>Concern for Other     Consumers (X<sub>1</sub>)</i> .....	55
a. Informasi.....	55
b. Rekomendasi .....	55
2. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang <i>Expressing Poistive     Feelings (X<sub>2</sub>)</i> .....	55
a. Perasaan Positif.....	55
b. Pengalaman Positif .....	55
3. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang <i>Helping the     Company     (X<sub>3</sub>)</i> .....	60
a. Kesiediaan Membantu .....	60
b. Kesadaran Umpan Balik.....	61
4. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Keputusan Berkunjung (Y) .....	62
a. Informasi.....	62
b. Rekomendasi .....	63
4.1.4 Uji Instrumen Penelitian.....	64
1. Uji Validitas .....	64
2. Uji Reliabilitas .....	64
4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	67
4.1.6 Uji Hipotesis .....	70
1. Uji t (Parsial).....	70
2. Uji F (Simultan).....	72
4.2 Pembahasan.....	74
4.2.1 Pengaruh <i>Concern for Other Consumers (X<sub>1</sub>)</i> terhadap Keputusan Berkunjung (Y) pada Objek Wisata Palembang <i>Bird     Park</i> .....	74
4.2.2 Pengaruh <i>Expressing Positive Feelings (X<sub>2</sub>)</i> terhadap Keputusan Berkunjung (Y) pada Objek Wisata Palembang <i>Bird Park</i> .....	76
4.2.3 Pengaruh <i>Helping the Company (X<sub>3</sub>)</i> terhadap Keputusan Berkunjung (Y) pada Objek Wisata Palembang <i>Bird Park</i> .....	78

4.2.4 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> secara Simultan terhadap Keputusan Berkunjung.....	80
---	----

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	84

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Palembang Bird Park .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert .....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.5 Frekuensi Kunjungan .....	54
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Informasi .....	55
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Rekomendasi .....	56
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Perasaan Positif .....	57
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kesiediaan Membantu .....	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pengalaman Positif.....	60
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kesadaran Umpan Balik ..	61
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Daya Tarik.....	62
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kelengkapan Informasi ..	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas Instrumen.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda ( <i>R-Square</i> ) .....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	73

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Dunia .....	1
Gambar 1.2 Ulasan Palembang Bird Park.....	6
Gambar 2.1 Proses Keputusan Berkunjung Wisatawan.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	37



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Tanda Persetujuan Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Revisi
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 1
- Lampiran 5 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 2
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Rekapitulasi Identitas Responden
- Lampiran 10 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 12 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F
- Lampiran 14 :  $r$ -tabel,  $t$ -tabel,  $F$ -tabel
- Lampiran 15 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 16 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 17 : Daftar Objek Wisata Kota Palembang
- Lampiran 18 : Dokumentasi