

PENGARUH ATRIBUT PRODUK WISATA DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA OBJEK WISATA D'SULTAN STABLE PALEMBANG



PROPOSAL SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

Nama : Sabrina Aisyah Putri

NPM : 061940612081

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2023**

**Pengaruh Atribut Produk Wisata dan *Electronic Word of Mouth* (EWOM)
Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata D'Sultan Stable
Palembang**



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

Oleh :

**Sabrina Aisyah Putri
061940612081**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2023
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

**Rini, S.E., M.AB
NIP 196012281990032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 1976022222002121001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.
NIP 198602262015042003**

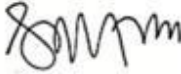


LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sabrina Aisyah Putri
Npm : 061940612081
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk Wisata dan *Electronic Word of Mouth* (EWOM) Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata D'Sultan Stable Palembang

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

Pada Hari Rabu
Tanggal : 23 Agustus 2023

Tim Penguji

NO	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Sari Lestari, S.E., M.Ec., CHE.</u> Ketua		21 Agustus 2023
2.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota		28 Agustus 2023
3.	<u>Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.</u> Anggota		21 Agustus 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Sabrina Aisyah Putri
NPM : 061940612081
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk Wisata dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata D'Sultan Stable Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2023

Penulis,



(Sabrina Aisyah Putri)

MOTTO

*“ Bila ingin mendapatkan sesuatu, Belajarlah memberikan sesuatu”
”Ketika sholat sudah menjadi kebiasaan, maka kesuksesan akan menjadi
kepastian”*

Saya persembahkan kepada :

- Kedua orang tua tercinta
- Teman-teman seperjuangan
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terealisasikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB. CPMA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Hadi Jauhari dan Ibu Rini, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia memberikan waktu, pikiran dan tenaga dalam membantu penulisan Skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu, Ayuk, Ayah dan keluarga yang telah memberikan dukungan atas segala bentuk yang telah dicurahkan kepada penulis serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis dalam setiap proses yang penulis lalui.
8. Kepada teman seperjuangan skripsi Nadya, Mumut, Adhis, Elak dan trik. Terima kasih atas kesenangan, kesedihan, canda tawa nangis yang sudah kita rasakan bersama.
9. Kepada yusnita yang sudah membantu saya untuk mengelola data SPPS.
10. Rekan seperjuangan terkhusus teman-teman 8BPB, 8BPM dan 8BPA yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat menghargai saran dan kritik dari semua pihak yang akan sangat berguna membangun dan sebagai bahan perbaikan untuk penulis. Akhir kata, semoga penelitian berupa skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas

Palembang , Juli 2023

Sabrina Aisyah Putri

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Atribut Produk Wisata dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata D’Sultan Stable Palembang”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel atribut produk wisata dan *electronic word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata D’Sultan Stable Palembang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung serta Atribut Produk Wisata dan *Electronic Word of Mouth* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung dengan nilai f -hitung $23,165 > 3,098$ f -table dan tingkat signifikansi tidak lebih besar dari 0,05.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih terdapat kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat menginspirasi bagi peneliti- peneliti selanjutnya.

Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan skripsi ini. Atas segala kekurangan dalam penelitian ini peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya mendukung dalam mengarahkan dan menyempurnakan penelitian ini.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh atribut produk wisata dan *electronic word of mouth* (EWOM) terhadap keputusan berkunjung di objek wisata D'Sultan Stable Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 92 responden dengan penarikan sampel nonprobability sampling serta teknik pengumpulan data menggunakan tiga metode yaitu kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk wisata dan *electronic word of mouth* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung dengan nilai t-hitung 23,165 lebih besar dari t-tabel 3,095 dan nilai signifikansi 0,000 dimana tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil ini didapat dengan menganalisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis regresi berganda, koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan menggunakan SPSS Windows 26. Saran yang diberikan adalah untuk terus memelihara dan memperbarui fasilitas wisata serta meningkatkan komunikasi EWOM untuk pemasaran objek wisata.

Kata Kunci : Produk Wisata, EWOM, Keputusan Berkunjung, D'Sutlan Stable

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of tourist product attributes and electronic word of mouth (EWOM) on visiting decisions at the D'Sultan Stable Palembang tourist attraction. The research method used is quantitative. The sample used was 92 respondents with nonprobability sampling and data collection techniques using three methods, namely questionnaires, documentation and literature study. The results of this study indicate that the attributes of tourism products and electronic word of mouth together have a positive and significant effect on visiting decisions with a t-count value of 23.165 greater than t-table 3.095 and a significance value of 0.000 where the significance level is less than 0.05. These results were obtained by analyzing the data using the validity test, reliability test, multiple regression analysis test, the coefficient of determination, and hypothesis testing (t test and F test) using SPSS for Windows 26. The advice given is to continue to maintain and update tourist facilities and improve EWOM communication for tourism object marketing.

Keyword : Tourism Attributes Product, EWOM, Visitng Decisions, D'Sultan Stable

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	III
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	V
UCAPAN TERIMA KASIH.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VIII
ABSTRAK	IX
ABSTRACT.....	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR LAMPIRAN	XVI
Bab I (Pendahuluan).....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusahan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
Bab II (Landasan Teori).....	12
2.1 Pariwisata	12
2.2 Atribut Produk Wisata.....	13
2.2.1 Dimensi Atribut Produk Wisata.....	14
2.3 Electronic Word Of Mouth.....	16
2.3.1 Dimensi Electronic Word Of Mouth	16
2.4 Keputusan Berkunjung	18
2.5 Objek Wisata.....	20
2.6 Wisatawan	21
2.7 Penelitian Terdahulu	22
2.8 Kerangka Berpikir.....	25
2.9 Hipotesis.....	25
Bab III (Metodologi Penelitian).....	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Jenis Dan Sumber Penelitian.....	27
3.3.1 Data Primer	27
3.3.2 Data Skunder	28
3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	28

3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	28
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Skala Pengukuran	31
3.7 Definisi Operasional Variabel	32
3.8 Instrumen Penelitian	32
3.9 Teknik Pengujian Instrumen.....	33
3.9.1 Uji Validitas	33
3.9.2 Uji Reliabilitas	34
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.10.1 Uji Normalitas.....	34
3.10.2 Uji Multikolinearitas	35
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.10.4 Uji Autokorelasi.....	35
3.11 Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.13 Uji Hipotesis.....	36
3.13.1 Uji T (Parsial)	36
3.13.2 Uji F (Simultan)	37
Bab IV (Hasil Dan Pembahasan)	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	38
4.1.2 Gambaran Umum D'sultan Stable Palembang	38
4.1.3 Akses Menuju D'sultan Stable Palembang.....	39
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jk	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.3.1 Variabel Atribut Produk Wisata	42
4.3.2 Variabel Electronic Word Of Mouth	43
4.3.3 Variabel Keputusan Berkunjung	44
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	45
4.4.1 Uji Validitas	45
4.4.2 Uji Reliabilitas	46
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.5.1 Uji Normalitas.....	47
4.5.2 Uji Multikolinearitas	49
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	51
4.6 Hasil Koefisien Determinasi	52
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.8 Hasil Uji Hipotesis	54

4.8.1 Uji t.....	54
4.8.2 Uji F.....	55
4.9 Pembahasan.....	55
4.9.1 Pengaruh Atribut Produk Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung	55
4.9.2 Pengaruh Electronic Word Of Mouht Terhadap Keputusan Berkunjung.....	57
4.9.3 Pengaruh Atribut Produk Wisata Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung.....	58
Bab V (Penutup).....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Palembang	2
Tabel 1.2 Kunjungan Wisatawan ke D'Sultan Stable	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert yang digunakan peneliti	28
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4 Frekuensi Tanggapan Variabel Atribut Produk Wisata.....	39
Tabel 4.5 Frekuensi Tanggapan Variabel Electronic Word of Mouth	40
Tabel 4.6 Frekuensi Tanggapan Variabel Keputusan Berkunjung	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Normalitas	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	48
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	49
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t.....	51
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji F	52

DAFTAR GAMBAR

Gambr 1.1	4
Gambar 1.2	7
Gambar 2.1	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Dengan Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Dengan Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi Dengan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi Dengan Pembimbing II
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner Oleh Responden
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12 Hasil Uji t dan Uji F
- Lampiran 13 r_{tabel} , DW_{tabel} , t_{tabel} , F_{tabel}