

SKRIPSI

PENGARUH *E-WOM* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA WISMA PUSRI DANAU RANAU



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Sabila May Putri Iswan

NIM 062240612775

Dosen Pembimbing:

Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.

NIP 199206082019032025

Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.

NIP 198805082019032009

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIKNEGERI SRIWIJAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH E-WOM DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA WISMA PUSRI DANAU RANAU disusun oleh Sabila May Putri Iswan (NIM 062240612775) telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

Pembimbing 2



Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198805082019032009



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN BAHASA DAN PARIWISATA**

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN JUDUL TUGAS AKHIR (TA)

Nama : Sabila May Putri Iswan
NPM : 062240612775
Jurusan/Program Studi : Bahasa dan Pariwisata / D4 Usaha Perjalanan Wisata
Judul Tugas Akhir : susun teori dan penelitian terdahulu

Palembang, 2 Juli 2026

Tim Pembimbing:

Pembimbing I,



ALDITIA DETMULIATI, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025

Pembimbing II,



ALFITRIANI, S.ST.Par., M.Par
NIP 198805082019032009

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Skripsi:

PENGARUH *E-WOM* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA WISMA PUSRI DANAU RANAU disusun oleh Sabila May Patri Iswan (NIM 062240612775) telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Rabu, 24 Juni 2016,

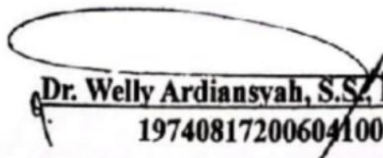
Dosen Penguji

Ketua Penguji	Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd. NIP 197408172006041001
Anggota Penguji 1	Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par. NIP 199206082019032025
Anggota Penguji 2	Dr. Dra. Nurul Aryanti, M.Pd. NIP 196802181993032001
Anggota Penguji 3	Wirda Ningsih, S.Pd., M.A. NIP 198812012022032001

Tanda Tangan

Disetujui oleh:

Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik
Negeri Sriwijaya


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd. NIP
197408172006041001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sabila May Putri Iswan

NIM 062240612775

Tahun Masuk 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Proposal Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Proposal Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Proposal Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 15 Juni 2026



Sabila May Putri Iswan

NIM 062240612775

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par., selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Alfitriani, S.ST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Erhansyah, selaku Manager PT Sri Varia Wisata Pusri.
6. Bapak Adi Haryadi (Arya), selaku HRD PT Sri Varia Wisata Pusri.
7. Bapak Mukhsin, selaku Koordinator Wisma Pusri Danau Ranau.
8. Ibu Lidya, selaku Staf Bisnis PT Sri Varia Wisata Pusri.
9. Ibu Astri, selaku Staf Bisnis PT Sri Varia Wisata Pusri.
10. Seluruh staf PT Sri Varia Wisata Pusri dan Wisma Pusri Danau Ranau yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian dan pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Sriwijaya, yang

telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga kepada penulis.

12. Kak Nabila Febriyanti Putri Iswan, S.Tr.Par., Kak Salsabila Rahmadina Putri Iswan, S.Tr.Par., dan Herlambang Natanegara, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, bantuan, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
13. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat penulis, yaitu Shevira Putri Berlian, S.Tr., Preti Permatasari, S.Tr., Fancy Pasya, S.Tr Alia Rogayah, S.Tr., Defanya Alfahira, S.Tr., Shefia, S.Tr., Ferly Adriansyah, S.Tr., Alvin Kusuma, S.Tr., Novan Armando, S.Tr., Ricky Irawan, Cinta, Nyimas, dan Ummi, yang selalu memberikan dukungan, semangat, hiburan, serta menemani penulis dalam setiap proses perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
15. Rekan-rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya teman-teman kelas 8 BPA, 8 BPB, dan 8 BPM Angkatan 2022, yang telah saling mendukung, bekerja sama, dan berjuang bersama selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Palembang, 15 Juni 2026

Sabila May Putri Iswan
NIM 062240612775

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) dan *Brand Image* terhadap keputusan menginap wisatawan pada Wisma Pusri Danau Ranau. Penelitian dilatarbelakangi oleh meningkatnya peran platform digital sebagai sumber informasi wisatawan dalam memilih akomodasi, di mana ulasan daring dan citra merek menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang pernah menginap di Wisma Pusri Danau Ranau menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan didukung oleh uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. *Brand Image* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Selain itu, secara simultan E-WOM dan *Brand Image* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap wisatawan di Wisma Pusri Danau Ranau. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas ulasan daring dan semakin kuat citra merek yang dimiliki penginapan, maka semakin tinggi kecenderungan wisatawan untuk memilih menginap. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan, mengelola reputasi digital, dan memperkuat citra merek guna meningkatkan daya saing akomodasi.

Kata kunci: *Electronic Word of Mouth* (E-WOM), *Brand Image*, keputusan menginap, wisatawan, Wisma Pusri Danau Ranau.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Electronic Word of Mouth (E-WOM) and Brand Image on tourists' lodging decisions at Wisma Pusri Danau Ranau. The research is motivated by the increasing role of digital platforms as sources of information for tourists when selecting accommodation, where online reviews and Brand Image have become important factors influencing decision-making. This study employed a quantitative research design using a survey approach by distributing questionnaires to tourists who had previously stayed at Wisma Pusri Danau Ranau through a purposive sampling technique. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis supported by validity tests, reliability tests, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The findings indicate that Electronic Word of Mouth (E-WOM) has a positive and significant effect on lodging decisions. Likewise, Brand Image also has a positive and significant effect on lodging decisions. Furthermore, E-WOM and Brand Image simultaneously have a positive and significant influence on tourists' lodging decisions at Wisma Pusri Danau Ranau. These findings suggest that higher-quality online reviews and a stronger Brand Image increase tourists' likelihood of choosing the accommodation. The results are expected to provide valuable insights for the management in improving service quality, managing digital reputation, and strengthening Brand Image to enhance the competitiveness of the accommodation.

Keywords: *Electronic Word of Mouth (E-WOM), Brand Image, lodging decision, tourists, Wisma Pusri Danau Ranau.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Akademis	7
1.5.2 Manfaat Teoritis	8
1.5.3 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Pemasaran Pariwisata.....	11
2.2.2 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	14
2.2.3 <i>Brand Image</i>	17
2.2.4 Keputusan Menginap	19
2.3 Kerangka Pemikiran	23

2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.4.1 Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap Keputusan Mengingat	24
2.4.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Mengingat.....	25
2.4.3 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> dan <i>Brand Image</i> secara simultan berpengaruh terhadap keputusan mengingat	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Objek, Lokasi, dan Periode Penelitian.....	28
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.7 Uji Hipotesis	41
3.7.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.7.2 Uji T (Parsial).....	42
3.7.3 Uji F (Simultan)	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.2 Fasilitas Wisma Pusri Danau Ranau	47
4.1.3 Visi dan Misi Wisma Pusri Danau Ranau	48
4.1.4 Struktur Organisasi Wisma Pusri Danau Ranau	49
4.1.5 Karakteristik Responden	52
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.2.1 Uji Validitas	57

4.2.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian.....	59
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i> (X2).....	63
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.4 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	68
4.3.5 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	69
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi R.....	71
4.4 Pembahasan.....	72
4.4.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM) terhadap Keputusan Mengingat	72
4.4.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Mengingat.....	74
4.4.3 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM) dan <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Mengingat	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wisatawan yang Menginap Tahun 2021-2025.....	3
Tabel 4. 1 Jumlah Wisatawan yang Menginap di Wisma Pusri	46
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Wisatawan.....	54
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kunjungan ke Wisma Pusri Danau Ranau.....	54
Tabel 4. 4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>e-WOM</i>	61
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i>	63
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap keputusan menginap....	65
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Parsial)	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan)	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating penilaian	2
Gambar 1. 2 Ulasan Wisma Pusri Danau Ranau	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 4. 1 Logo Wisma Pusri Danau Ranau.....	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Wisma Pusri	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 6	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 8	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 9	Kuesioner Responden
Lampiran 10	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 11	Hasil Olahan Data Kuesioner IBM SPSS Statistics 29
Lampiran 12	Dokumentasi Pengambilan Data
Lampiran 13	Tabel Operasional Variabel
Lampiran 14	Tabel Penelitian Terdahulu
Lampiran 15	Revisi Ujian Skripsi Penguji I
Lampiran 16	Revisi Ujian Skripsi Penguji II
Lampiran 17	Revisi Ujian Skripsi Penguji III
Lampiran 18	Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
Lampiran 19	Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi