

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KETEK WISATA A3
KOTA PALEMBANG MELALUI MINAT
BERKUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



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

Disusun Oleh:

Syalaisyah Putri Kansya
NIM 062240612779

Dosen Pembimbing:

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

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

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KETEK WISATA A3 KOTA PALEMBANG MELALUI MINAT BERKUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI disusun oleh **Syalaisyah Putri Kansya** (NIM 062240612779) 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

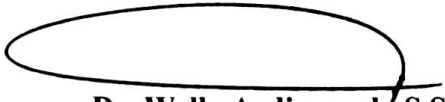
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KETEK WISATA A3 KOTA PALEMBANG MELALUI MINAT BERKUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI disusun oleh **Syalaisyah Putri Kansya** (NIM **062240612779**) telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada **Jum'at, 26 Juni 2026**.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
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	

Disetujui oleh:
Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya


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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Syalaisyah Putri Kansya

NIM : 062240612779

Tahun Masuk : 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen 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 Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari 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, 18 Juni 2026



Syalaisyah Putri Kansya

NIM 062240612779

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

"Teruslah melangkah meski perlahan. Sebab aku percaya, kesabaran dalam proses, keikhlasan dalam perjuangan, dan keteguhan untuk tidak menyerah adalah cara Allah membentuk diri menjadi lebih kuat dan lebih baik."

(Penulis)

- Ku persembahkan kepada orang yang senantiasa berdo'a untukku anugerah terbesar dan terindah yang ku miliki, mereka adalah kedua orang tuaku. Tiada punggung yang kuat seteguh kalian yang luar biasa
- Ku persembahkan kepada kedua pembimbingku yang telah membantu meluangkan waktunya untuk membimbing proses skripsiku ini, Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par dan Ibu Alfitriani S.ST.Par., M.Par
- Almamaterku tercinta Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Digital Marketing dan Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Menggunakan Ketek Wisata A3 Kota Palembang melalui Minat Berkunjung sebagai Variabel Mediasi”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden yang pernah menggunakan layanan Ketek Wisata A3 Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Digital Marketing dan Electronic Word of Mouth (E-WOM) terhadap Keputusan Menggunakan, baik secara langsung maupun melalui Minat Berkunjung sebagai variabel mediasi.

Penyusunan skripsi ini telah melibatkan berbagai pihak yang memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pariwisata, pemasaran digital, dan perilaku konsumen wisata.

Palembang, 2026

Syalaisyah Putri Kansya

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini adalah “Pengaruh Digital Marketing dan Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Menggunakan Ketek Wisata A3 Kota Palembang melalui Minat Berkunjung sebagai Variabel Mediasi”.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan moril, semangat, serta pengarahan kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, diantaranya:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, S.T., M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Welly Selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Iman Selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati S.ST., M.M.Par Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dan sekaligus selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Alfitriani S.ST.Par., M.Par Selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Alfarizi Selaku Pengelola Ketek Wisata A3 Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Semua staff Ketek Wisata A3 Kota Palembang Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dan banyak memberikan ilmu selama penulis melakukan skripsi.

8. Segenap Dosen dan seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
10. Ucapan terima kasih yang paling dalam dan penuh cinta penulis persembahkan kepada almarhumah Ibu tercinta yang kini telah berada di surga. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar rasa rindu dan cinta penulis kepada Ibu. Meskipun Ibu tidak lagi berada di sisi penulis untuk menyaksikan perjalanan ini, setiap doa, kasih sayang, pengorbanan, nasihat, dan pelajaran hidup yang Ibu berikan selalu menjadi kekuatan yang mengiringi setiap langkah penulis. Dalam setiap proses yang sulit, penulis selalu mengingat perjuangan dan harapan Ibu. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ibu sebagai bukti bahwa segala cinta, pengorbanan, dan doa yang pernah Ibu berikan tidak pernah sia-sia. Semoga Allah SWT menempatkan Ibu di tempat terbaik di sisi-Nya, melapangkan kuburnya, dan mempertemukan kami kembali dalam kebahagiaan yang abadi.
11. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Ayah tercinta. Terima kasih karena telah menjadi sosok yang kuat ketika keadaan mengharuskan Ayah memikul peran yang begitu besar. Terima kasih atas setiap tetes keringat, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang tidak pernah diceritakan, serta kasih sayang yang selalu diberikan tanpa syarat. Ayah adalah alasan penulis terus berjuang dan tidak menyerah ketika keadaan terasa berat. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang penuh keberkahan kepada Ayah sebagai balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kakak yang selalu hadir memberikan dukungan, perhatian, motivasi, dan semangat dalam setiap proses yang penulis lalui. Semoga segala kebaikan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan kebahagiaan dan keberkahan yang berlimpah.

13. Terima kasih kepada seseorang yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam setiap proses yang penulis lalui. Terima kasih karena telah menjadi teman berbagi cerita, pendengar yang baik, dan sosok yang selalu memberikan dorongan untuk terus melangkah ketika penulis merasa lelah. Dukungan dan perhatian yang diberikan memiliki arti yang besar dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan dalam setiap langkah kehidupanmu. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
14. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terdekat penulis, Firda Amalia, Inez Artanti, Innayah Putri Syakira, Intan Pragita Diningrum, dan Mira Delima yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, semangat, kebersamaan, serta segala bantuan yang telah diberikan. Kehadiran kalian telah memberikan banyak kenangan, pelajaran, dan motivasi yang berarti bagi penulis. Semoga persahabatan ini selalu terjaga dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan, kesehatan, serta kesuksesan kepada kalian semua.
15. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya kelas 8 BPA yang telah memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan kepada Penulis.

PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KETEK WISATA A3 KOTA PALEMBANG MELALUI MINAT BERKUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *digital marketing* dan *electronic word of mouth (e-WOM)* terhadap keputusan menggunakan Ketek Wisata A3 Kota Palembang melalui minat berkunjung sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan *teknologi digital* yang mendorong pelaku usaha pariwisata untuk memanfaatkan *media digital* sebagai sarana promosi serta pentingnya informasi dan rekomendasi yang disampaikan konsumen melalui media online dalam memengaruhi keputusan wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah menggunakan jasa Ketek Wisata A3 Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 4*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *digital marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung dan keputusan menggunakan. *Electronic word of mouth (e-WOM)* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung dan keputusan menggunakan serta memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan *digital marketing*. Minat berkunjung terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Selain itu, minat berkunjung mampu memediasi pengaruh *digital marketing* dan *e-WOM* terhadap keputusan menggunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *digital marketing* dan semakin positif *e-WOM* yang diterima wisatawan, maka semakin tinggi minat berkunjung dan keputusan wisatawan untuk menggunakan Ketek Wisata A3 Kota Palembang.

Kata Kunci: *Digital Marketing*, *e-WOM*, Minat Berkunjung, Keputusan Menggunakan, Ketek Wisata.

The Effect of Digital Marketing and Electronic Word of Mouth on Tourists' Decision to Use A3 Tourism Boat Services in Palembang City: The Mediating Role of Visit Intention

Abstract

This study aims to identify and analyze the influence of digital marketing and electronic word of mouth (e-WOM) on the decision to use Ketek Wisata A3 Palembang through visit intention as a mediating variable. This research is motivated by the rapid development of digital technology, which encourages tourism businesses to utilize digital media as a promotional tool, as well as the growing importance of information and recommendations shared by consumers through online platforms in influencing tourists' decisions. This study employs a quantitative approach. The population consists of tourists who have used the services of Ketek Wisata A3 Palembang. The sampling technique used is purposive sampling, with a total sample of 200 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The results indicate that digital marketing has a positive and significant effect on visit intention and the decision to use the service. Electronic word of mouth (e-WOM) also has a positive and significant effect on visit intention and the decision to use the service, with a stronger influence than digital marketing. Visit intention is proven to have a positive and significant effect on the decision to use the service. Furthermore, visit intention is able to mediate the influence of digital marketing and e-WOM on the decision to use the service. The findings suggest that the better the implementation of digital marketing and the more positive the e-WOM received by tourists, the higher their visit intention and decision to use Ketek Wisata A3 Palembang.

Keywords: Digital Marketing, Electronic Word of Mouth, Visit Intention, Usage Decision, Ketek Tourism Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
15.1 Latar Belakang.....	1
15.2 Rumusan Masalah.....	6
15.3 Batasan Masalah	6
15.4 Tujuan Penelitian	7
15.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Objek, Lokasi, dan Priode Penelitian	23
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil.....	34
4.2 Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.5 Hasil <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i>	38
Tabel 4.6 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	39
Tabel 4.7 Hasil <i>Composite Reliability</i>	40
Tabel 4.8 Hasil <i>Cronbach Alpha</i>	40
Tabel 4.9 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	41
Tabel 4.10 Hasil <i>Koefisien Determinasi (R^2)</i>	43
Tabel 4.11 Hasil <i>Path Coefficient</i>	43
Tabel 4.12 Hasil <i>Effect Size (F^2)</i>	44
Tabel 4.13 Hasil Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	45
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Direct Effect</i>)	46
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	47
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Indirect Effect</i>)	48
Tabel 4.17 Hasil <i>Total Effect</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 4.1 Model Pengukuran.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat 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 Penelitian Terdahulu
- Lampiran 10 Hasil Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Olah Data Kuesioner SEM-PLS
- Lampiran 12 Revisi Ujian Skripsi Penguji I
- Lampiran 13 Revisi Ujian Skripsi Penguji II
- Lampiran 14 Revisi Ujian Skripsi Penguji III
- Lampiran 15 Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
- Lampiran 16 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian