

**PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE JAKABARING SPORT CITY**



SKRIPSI

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

Oleh :

**Nama : R.A Ranti Maharnai
NPM : 0617 4061 1613**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

**PENGARUH ELECTRONIC *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE JAKABARING SPORT CITY**



SKRIPSI

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

Oleh :

Nama : R.A Ranti Maharani
NPM : 0617 4061 1613

Menyetujui,

Palembang, Juli 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E, M.Ec
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**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 : R.A Ranti Maharani

NPM : 061740611613

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* terhadap keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Jakabaring Sport City

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, Juli 2021



R.A Ranti Maharani

LEMBAR PENGESAHAN


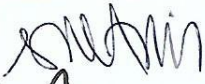

Nama : R.A Ranti Maharani
NIM : 061740611613
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Jakabaring Sport City

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

Pada hari :

Tanggal:

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Esya Alhadi, MM		
2	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec		
3	Dr. Marieska Lupikawaty, SE.,MM		

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

We've been through a lot of things in a good way. Even it's not something that you really want to, but you have to know god have plan and we need to greatfull for that . it's about time, what ever it takes you have to accept that even it's the worst part. – Stevani Feira Grace

kita sudah melewati semua hal dengan baik selama ini, biarpun ada hal yang tidak sesuai rencana, tapi tuhan tahu apa yang ia rencanakan dan kita harus beryukur untuk itu. Ini hanya masalah waktu apapun hasilnya kalian harus terima biarpun itu hasil terburuk.

(Stevani Feira Grace)

Karya ini ku persembahkan untuk:

- Kedua orang tua tercinta yang tak pernah lelah untuk bertanya, mengingatkan, memberikan semangat serta memberikan dukungan dalam hidup ini.
- Saudari saya yang tersayang yang telah menjadi *Support System* pada pengerjaan skripsi ini
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Jakabaring Sport City” dengan tepat waktu.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan, untuk mengetahui dimensi mana saja yang memiliki pengaruh baik terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke Jakabaring Sport City.

Penulis mengharapkan skripsi ini bisa berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya sebagai acuan dan juga memberikan informasi terbaru yang dapat menambah wawasan mengenai perkembangan baik dari aspek *Electornic Word of Mouth* dan objek wisata Jakabaring Sport City itu sendiri dan dapat berguna bagi instansi terkait Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Palembang, Juli 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, nasehat dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya beserta jajarannya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya beserta jajarannya.
3. Ibu Yulia Pebrianti, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Pembimbing 1 yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec selaku Pembimbing 2 yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
7. Supervisor Operasional PT. Jakabaring Sport City bapak Afandi Gunawan beserta staf yang bertugas yang telah membantu dan mendukung penelitian saya sehingga dapat terlaksana dengan lancar.
8. Orang tua saya beserta kedua saudari saya yang selalu memberikan doa dan dukungan.
9. Sahabat saya di grup Main bareng (Mutiara, Faisal, Farel, Naufal, Arini dan Alfani) yang selalu mendukung, mengingatkan dan menghasut saya untuk main dikala mengerjakan skripsi.

10. Teman-teman kelas 8 BPA yang telah memberikan dukungan, semangat, kebersamaan, dan keceriaan kepada penulis.

11. Dan semua pihak yang terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat digunakan dengan sebaik-baiknya dan bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini menggunakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah *electronic word of mouth* memiliki pengaruh secara simultan dan parsial dalam proses keputusan berkunjung wisatawan ke Jakabaring Sport City dan juga diantara dimensi *electronic word of mouth* yang dijadikan komponen variabel independent (keputusan berkunjung).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner pada responden, wawancara dan dokumentasi. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linier berganda serta uji f (simultan), uji t (parsial). Hasil pengujian menunjukkan bahwa: 1) secara simultan variabel *electric word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatan ke Jakabaring Sport City. Hasil pengujian tersebut diperoleh dari $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($23,851 \geq 2.31$). 2) secara parsial, terdapat lima dimensi yang dijadikan variabel *electronic word of mouth* tiga diantaranya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung dan dua lainnya berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Jakabaring Sport City. Adapun dimensi yang berpengaruh yaitu *platform Assistance, Helping the company* dan yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu *concern for the other company, Expressing Possitive Feelings*, dan *Economic Insentive*.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth, Keputusan Berkunjung, Concern for the other, Expressing Possitive feelings, Economic Insentive, Platform Assistance, Helping the Company.*

ABSTRACT

This thesis uses quantitative research that aims to determine whether electronic word of mouth has a simultaneous and partial influence in the decision process to visit tourists to Jakabaring Sport City and also among the dimensions of electronic word of mouth which are used as components of the independent variable (decision to visit).

This study uses a quantitative descriptive method. The number of samples in this study were 100 respondents. Data collection techniques by giving questionnaires to respondents, interviews and documentation. In proving and analyzing this, validity and reliability tests are used, multiple linear regression and f test (simultaneous), t test (partial). The test results show that: 1) the electric word of mouth variable simultaneously influences the decision to visit tourists. to Jakabaring Sport City. The test results were obtained from $F_{count} \geq F_{table}$ ($23.851 \geq 2.31$). 2) partially, there are five dimensions that are used as electronic word of mouth variables, three of which do not significantly influence the decision to visit and the other two significantly influence the decision to visit tourists to Jakabaring Sport City. The dimensions that have an influence are the Assistance platform, Helping the company and those that do not have a significant effect are concern for the other company, Expressing Positive Feelings, and Economic Incentives.

Key Word : Electronic Word of Mouth, Visiting Decision, Concern for the other, Expressing Possitive feelings, Economic Insentive, Platform Assistance, Helping the Company.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAC.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1. Manfaat Teoritis	8
1.5.2. Manfaat Praktis	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pariwisata.....	11
2.2 Perjalanan Wisata	13
2.3. <i>Electronic Word of Mouth</i>	16
2.4. Dimensi E-WOM.....	18
2.5. Keputusan Berkunjung	21
2.6. Kerangka Berfikir	24
2.7. Hipotesis Penelitian	25
2.8. Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Pendekatan Penelitian.....	29
3.2. Ruang Lingkup Penelitian	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.4. Populasi dan Sampel.....	30

3.5. Teknik Pengumpulan Data	31
3.6. Skala Pengukuran	33
3.7. Instrumen Penelitian	34
3.8. Teknik Analisis Data	35
3.8.1. Analisis Data Deskriptif	35
3.8.2. Uji Validitas	36
3.8.3. Uji Reabilitas	36
3.8.4. Uji Hipotesis	37
3.8.5. Analisis Regresi Linier Berganda	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1. ..Sejarah PT. Jakabaring Sport City	39
4.1.2. ..Lokasi PT. Jakabaring Sport City	42
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	42
4.2.1. ..Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2.2. ..Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.3. ..Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2.4. ..Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ..	44
4.3. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	44
4.3.1. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Concert</i> <i>for Another Costumers</i>	44
4.3.2. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Expressing</i> <i>Possitive Feelings</i>	46
4.3.3. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Economic</i> <i>Insentive</i>	47
4.3.4. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Helping the</i> <i>Company</i>	48
4.3.5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Platform</i> <i>Assistance</i>	49
4.3.6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Berkunjung	50
4.4. Pengujian Instrumen	52
4.4.1. Uji Validitas	52
4.4.2. Uji Realibilitas	54
4.5. Analisis Data Inferensial	55
4.5.1. Uji Signifikansi Individual (Uji t).....	55
4.5.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji f)	58
4.5.3. Koefisien Determinasi	58
4.5.4. Analisi Regresi Linier Berganda.....	59

4.6. Pembahasan	62
4.6.1. Pengaruh Variabel <i>Concern for the Other Costumers</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	34
4.6.2. Pengaruh Variabel <i>Expressing Possitive Feelings</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	63
4.6.3. Pengaruh Variabel <i>Economic Insentive</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	63
4.6.4. Pengaruh Variabel <i>Helping the Company</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	64
4.6.5. Pengaruh Variabel <i>Platform Assistance</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Trend Web Search</i> mengenai Jakabaring Sport City Pada Tahun 2016-2020.....	7
Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan di Jakabaring Sport City pada Bulan Mei 2021	7
Tabel 2.1	Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Skala Likert.....	33
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	44
Tabel 4.5	Frekuensi Variabel <i>Concern for other Costumers</i>	44
Tabel 4.6	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Concern for other Costumers</i>	45
Tabel 4.7	Frekuensi Variabel <i>Expressing Possitive Feelings</i>	46
Tabel 4.8	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Expressing Possitive Feelings</i>	46
Tabel 4.9	Frekuensi Variabel <i>Economic Insentive</i>	47
Tabel 4.10	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Economic Insentive</i>	47
Tabel 4.11	Frekuensi Variabel <i>Helping the Company</i>	48
Tabel 4.12	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Helping the Company</i>	49
Tabel 4.13	Frekuensi Variabel <i>Platform Assistance</i>	49
Tabel 4.14	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Platform Assistance</i>	50
Tabel 4.15	Frekuensi Variabel Keputusan Berkunjung	50
Tabel 4.16	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Keputusan Berkunjung.....	51
Tabel 4.17	Uji Validitas Variabel <i>Concern for other Costumers</i>	52

Tabel 4.18	Uji Validitas Variabel <i>Expressing Possitive Feelings</i>	53
Tabel 4.19	Uji Validitas Variabel <i>Economic Intensive</i>	53
Tabel 4.20	Uji Validitas Variabel <i>Helping Company</i>	53
Tabel 4.21	Uji Validitas Variabel <i>Platform Assistance</i>	54
Tabel 4.22	Uji Validitas Variabel Keputusan Berkunjung	54
Tabel 4.23	Uji Realibititas	55
Tabel 4.24	Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.25	Hasil Uji f Simultan	58
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.25	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pertumbuhan Pengguna Layanan Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2	Ulasan Mengenai Jakabaring Sport City yang di berikan Wisatawan yang Telah Berkunjung ke Destinasi Wisata JSC di Google	5
Gambar 1.3	Pemberian Informasi Harga Atraksi dan Juga Informasi kemudahan akses menuju ke Jakabaring Sport City Melalui Media Sosial Instagram	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1	Jakabaring Sport City	39
Gambar 4.2	Danau Jakabaring Sport City	40
Gambar 4.3	Stadion Shooting Range	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat permintaan izin pengambilan data
- Lampiran 2 : Surat Balasan perizinan Pengambilan Data
- Lampiran 3 : Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 : Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7 : Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 8 : Lembar Hasil Wawancara Berserta Dokumentasi
- Lampiran 9 : Kuesioner
- Lampiran 10 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 11 : Hasil Asli Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 12 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 13 : Data Kunjungan PT Jakabaring Sport City selama 30 Hari