



**PENGARUH FASILITAS , *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, DAN
DESTINATION IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Suwuk Kebumen)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

TRIANA SARI

14020217130071

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Triana Sari

NIM : 14020217130071

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**“Pengaruh Fasilitas, *Electronic Word Of Mouth*, dan *Destination Images*
terhadap Keputusan Berkunjung**

(Studi pada Pengunjung Objek wisata Pantai Suwuk Kebumen) “

adalah benar benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan gelar sarjananya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan jika diperlukan.

Semarang, 10 Maret 2021

Pembuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Triana Sari', written over a faint rectangular stamp or watermark.

Triana Sari

14020217130071

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Fasilitas, *Electronic Word Of Mouth*, dan *Destination Images* terhadap Keputusan Berkunjung Studi pada Pengunjung Objek wisata Pantai suwak Kebumen)**

Nama Penyusun : Triana Sari

NIM : 14020217130071

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 10 Maret 2021

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin


NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

1. Prof.Dr. Dra. Ari Pradhanawati, MS (.....)

2. Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB, MBA (.....)

Dosen Penguji

1. Dr. Hari Susanta,S.Sos, M.Si (.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Jangan lelah berusaha, jangan Bosan Berdoa “

“You Can, If You think You Can”

“lebih baik selesaikan sesuatu, walaupun itu tidak sempurna. Dari pada terobsesi dengan kesempurnaan, tapi tidak pernah menyelesaikan apapun (Rigel J. Dawson)”

Alhamdulillahirobilalamin, Puji syukur Kehadirat Allah SWT, Skripsi ini saya

Persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan baik dari segi finansial maupun secara moril , memberikan doa , kasih sayang, serta motivasi untuk selalu menjadi lebih baik.
2. Kakak-kakak Penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan untuk menjadi lebih baik.
3. Semua keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, semangat, serta motivasi.
4. Prof.Dr. Dra. Ari Pradhanawati, MS dan Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB, MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan dan segala bantuannya hingga terselesaikannya Skripsi ini.
5. Dr. Hari Susanta,S.Sos, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama penulis menjadi Mahasiswa di Departemen Administrasi bisnis

6. Seluruh dosen Administrasi bisnis yang telah memberikan pelajaran, memberikan motivasi, dan segala bentuk bantuan selama penulis menjadi mahasiswa di departemen Administrasi Bisnis.
7. Jajaran Dinas kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kebumen yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian dan membantu peneliti selama proses penelitian berlangsung.
8. Teman-teman administrasi bisnis angkatan 2017 yang telah memberikan motivasi, semangat, dan bantuan selama Penulis menjalani perkuliahan maupun saat melakukan proses penyusunan skripsi ini.
9. Dita Ayu selaku partnerku selama menjadi mahasiswa Administrasi bisnis mulai dari maba sampai terselesaikannya skripsi ini, yang selalu bareng mulai dari kegiatan akademik, main, jualan, sampe persambat dan yang selalu ngasih solusi dari setiap permasalahan.
10. Nadia Elma yang banyak Membantu selama belajar, nugas sampe skripsi, selalu setia disambatin dan yang bikin Grup “skripsi Bisa yok” yang sangat berfaedah itu selalu Hidup.
11. Nabila, cynthia dan Ivanka yang selalu ceria yang udah bareng-bareng dari maba mulai nugas, belajar, ngabisin waktu nunggu kelas, main, maka-makan dan banyak lagi.
12. Suci , Bibit, Mba Sri , dan Parifah yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian hingga Sidang
13. Nur Hamadah dan Lia yang menemani saya wawancara dan survey lapangan ke objek wisata pantai suwuk dan Dinas Pariwisata.

14. Semua pihak yang membantu hingga terselesaikannya penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Pariwisata adalah suatu fenomena dan hubungan yang timbul dari perjalanan seseorang di luar wilayah tempatnya tinggal dengan maksud bukan untuk menetap, serta tidak ada kaitannya dengan kegiatan-kegiatan yang tujuannya mendapatkan upah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh Fasilitas, *Electronic word of mouth*, dan *destination images* terhadap keputusan berkunjung. Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung objek wisata pantai suwuk dengan 100 orang responden yang menjadi sampel. Sampel diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dan *purposive sampling* dengan tipe penelitian yang digunakan yaitu *explanatory research*. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan analisis data menggunakan uji regresi, uji korelasi, uji determinasi, Uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda, uji T dan Uji F dengan Aplikasi SPSS

Penelitian menunjukkan hasil bahwa Fasilitas secara positif dan signifikan berpengaruh pada keputusan berkunjung, *Electronic word of mouth* secara positif dan signifikan berpengaruh pada keputusan berkunjung, *destination images* secara positif dan signifikan berpengaruh pada keputusan berkunjung, serta fasilitas, *Electronic word of mouth*, dan *destination images* secara positif dan signifikan berpengaruh pada keputusan berkunjung.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa semakin baik Fasilitas, *electronic word of mouth* dan *destination images* akan meningkatkan keputusan berkunjung. Adapun saran untuk pengelola objek wisata pantai suwuk yaitu agar meningkatkan penyediaan informasi dan mempermudah akses informasi agar orang-orang mudah mendapatkan informasi. Pengelola juga diharapkan lebih gencar melakukan promosi agar meningkatkan minat orang untuk melakukan kunjungan ke objek wisata pantai Suwuk.

Kata Kunci: Fasilitas, *Electronic Word of Mouth*, *Destination Images*, Keputusan berkunjung

ABSTRACT

Tourism is a phenomenon and a relationship that arises from a person's travel outside the area where he lives with the intention not to stay and has nothing to do with activities for which the goal is to get wages. This research was conducted to know the effect of facilities, electronic word of mouth, and destination images on visiting decisions. The population of this study was visitors to the Suwuk beach attraction with 100 respondents as the sample. Samples were taken using non-probability sampling techniques and purposive sampling with the type of research used namely explanatory research. The measurement scale used is the Likert scale with data analysis using regression test, correlation test, determination test, simple linear regression test, multiple linear regression test, T-test, and F-test with the SPSS application.

The research shows the results that facilities positively and significantly influence visiting decisions, Electronic word of mouth positively and significantly influences visiting decisions, destination images positively and significantly influences visiting decisions, as well as facilities, Electronic word of mouth, and destination images simultaneously. positive and significant effect on visiting decisions.

From the results of this study, it is concluded that the better the facilities, electronic word of mouth, and destination images will increase the visiting decision. As for suggestions for managers of Suwuk beach attractions, namely to improve the provision of information and facilitate access to information so that people can easily get information. Managers are also expected to be more aggressive in carrying out promotions to increase people's interest in visiting Suwuk beach attractions.

Keywords: Facilities, Electronic Word of Mouth, Destination Images, Decision to visit

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah subhanahu Wa Ta'ala yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia, dan Petunjuk-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, *Electronic Word of Mouth* dan *Destination Images* terhadap keputusan berkunjung (studi pada Pengunjung objek wisata pantai Suwuk) “ ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S1 di departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan ilmu Politik Universitas Diponegoro. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain :

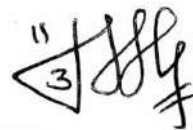
1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, MS selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB, MBA selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

5. Dr. Hari Susanta, S.Sos, M.Si selaku dosen Wali dan Penguji yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan
6. Seluruh dosen Fakultas ilmu sosial dan Ilmu Politik, Khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan
7. Seluruh Responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.
8. Serta semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu terselesaikannya Skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Akan tetapi, penulis harap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat.

Semarang, 10 maret 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Triana Sari', with a stylized flourish at the end. To the left of the signature is a small square box containing the number '3'.

Triana Sari

NIM 14020217130071

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	24
1.1. Latar belakang.....	24
1.2. Rumusan Masalah.....	33
1.3. Tujuan Penelitian	34
1.4. Manfaat Penelitian	34
1.5. Penelitian terdahulu	35
1.6. Kerangka Teori	38
1.6.1. Fasilitas	38
1.6.2. <i>Electronic Word of Mouth</i>	40
1.6.3. <i>Destination Image</i>	41
1.6.4. Keputusan Berkunjung.....	43
1.6.5. Hubungan Antar Variabel.....	44
1.7. Rumusan Hipotesis	46

1.8.	Definisi Konsep	48
1.8.1.	Fasilitas	48
1.8.2.	<i>Electronic Word Of Mouth</i>	48
1.8.3.	<i>Destination image</i>	49
1.8.4.	Keputusan Berkunjung.....	49
1.9.	Definisi Operasional	49
1.9.1.	Fasilitas	50
1.9.2.	<i>Electronic Word of Mouth</i>	50
1.9.3.	<i>Destination Image</i>	51
1.9.4.	Keputusan berkunjung	51
1.10.	Metode Penelitian	62
1.10.1.	Tipe Penelitian	63
1.10.2.	Populasi dan Sampel	63
1.10.2.1.	Populasi.....	63
1.10.2.2.	Sampel.....	64
1.10.3.	Teknik Pengambilan Sampel/sampling.....	65
1.10.4.	Jenis dan Sumber Data.....	65
1.10.4.1.	Jenis Data	65
1.10.4.2.	Sumber Data.....	66
1.10.5.	Skala Pengukuran.....	67
1.10.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	68
1.10.7.	Teknik Pengolahan Data	69
1.10.8.	Instrumen Penelitian	71
1.10.9.	Teknik Analisis	72

1.10.9.1. Analisis kualitatif	72
1.10.9.2. Analisis kuantitatif	73
BAB II Gambaran umum.....	79
2.1. Gambaran Umum Kabupaten Kebumen	79
2.2. Gambaran Umum Pantai Suwuk.....	79
2.3. Lokasi Pantai Suwuk	80
2.4. Identifikasi responden	80
2.4.1. Responden berdasarkan usia	81
2.4.2. Responden berdasarkan Alamat domisili.....	82
2.4.3. Responden berdasarkan jenis kelamin	82
2.4.4. Responden berdasarkan Pendidikan	83
2.4.5. Responden berdasarkan pekerjaan	84
BAB III PENGARUH FASILITAS, <i>ELECTRONIC WORD OF MOUTH</i>, DAN <i>DESTINATION IMAGE</i> TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Studi pada Pengunjung Objek wisata Pantai Suwuk Kebumen).....	85
3.1. Uji Validitas	86
3.2. Uji Reliabilitas	89
3.3. Analisis deskripsi variabel	92
3.3.1. Persepsi responden mengenai Fasilitas	92
3.3.2. Persepsi responden mengenai <i>electronic word of mouth</i>	105
3.3.3. Persepsi responden terhadap <i>destination image</i>	119
3.3.4. Persepsi responden mengenai keputusan berkunjung.....	126
3.4. Analisis pengaruh Fasilitas terhadap keputusan berkunjung	138
3.4.1. Analisis korelasi Fasilitas terhadap keputusan berkunjung	138
3.4.2. Uji koefisien determinasi terhadap fasilitas terhadap keputusan berkunjung	139

3.4.3.	Uji regresi linear sederhana fasilitas terhadap keputusan berkunjung..	141
3.4.4.	Uji signifikansi Fasilitas terhadap keputusan berkunjung	142
3.5.	Analisis pengaruh <i>Electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung	144
3.5.1.	Analisis korelasi <i>electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung	144
3.5.2.	Uji koefisien determinasi <i>electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung	146
3.5.3.	Uji regresi linear sederhana <i>electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung	147
3.5.4.	Uji signifikansi <i>electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung	149
3.6.	Analisis pengaruh <i>destination image</i> terhadap keputusan berkunjung.	151
3.6.1.	Analisis korelasi <i>destination images</i> terhadap keputusan berkunjung	151
3.6.2.	Uji koefisien determinasi terhadap <i>destination image</i> terhadap keputusan berkunjung	152
3.6.3.	Uji regresi linear sederhana <i>destination image</i> terhadap keputusan berkunjung	153
3.6.4.	Uji signifikansi <i>destination image</i> terhadap keputusan berkunjung	155
3.7.	Analisis pengaruh Fasilitas, <i>Electronic word of mouth</i> dan <i>destination images</i> terhadap keputusan berkunjung	157
3.7.1.	Analisis korelasi Fasilitas, <i>Electronic Word Of Mouth</i> , dan <i>destination images</i> terhadap keputusan berkunjung	157
3.7.2.	Analisis Koefisien Determinasi Variabel Fasilitas, <i>Electronic Word Of Mouth</i> dan <i>Destination Images</i> terhadap Keputusan Berkunjung.....	158
3.7.3.	Analisis regresi linear berganda.....	159
3.7.4.	Uji F	161
3.8.	Pembahasan Hasil Penelitian	163
	BAB IV PENUTUP.....	168

DAFTAR PUSTAKA	171
-----------------------------	------------