

**PENGARUH KOMUNIKASI ANTR MULUT DARING DAN CITRA  
DESTINASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG**

**THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH AND IMAGE  
OF DESTINATION ON VISITING DECISION**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**PRISNA RAHMAWATI**

**20140410298**

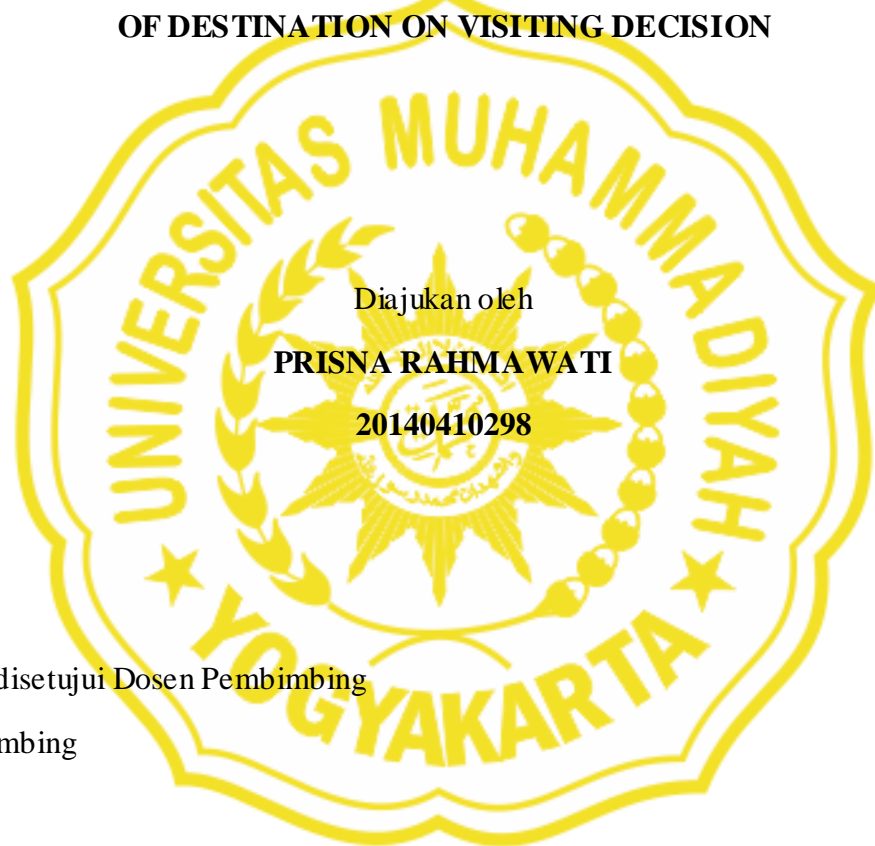
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

# SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI ANTAR MULUT DARING DAN CITRA  
DESTINASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG**

**THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH AND IMAGE  
OF DESTINATION ON VISITING DECISION**



Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Dr. Indah Fatmawati, S.E., M. Si.

Tanggal 04 Agustus 2018

NIK: 19690816199303 143 029

# SKRIPSI

## PENGARUH KOMUNIKASI ANTAR MULUT DARING DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

## THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH AND IMAGE OF DESTINATION ON VISITING DECISION

Diajukan oleh

**PRISNA RAHMAWATI**  
**20140410298**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 11 Agustus 2018**

Yang terdiri dari

Dr. Indah Fatmawati, S.E., M.Si  
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, S.E., MM  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.  
NIK. 1973 1218199904 143 068

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Prisna Rahmawati

Nomor mahasiswa : 20140410298

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KOMUNIKASI ANTAR MULUT DALAM JEJARING/DARING DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 Agustus 2018

Prisna Rahmawati

## **MOTTO**

Hidup seperti mengendarai sebuah sepeda. Untuk tetap seimbang, kamu harus terus melangkah maju.

(Albert Einstein)

Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang cerdas kedalam pikiran bahwa mereka tidak akan pernah gagal.

(Bill Gates)

Bukanlah orang-orang yang paling baik daripada kamu siapa yang meninggalkan dunianya karena akhirat, dan tidak pula meninggalkan akhiratnya karena dunianya, sehingga ia dapat kedua-duanya semua. Karena didunia itu penyampaian akhirat. Dan janganlah kamu jadi memberatkan atas sesama manusia.

(HR. Muslim)

## **PERSEMBAHAN**

Ibu dan Ayah terima kasih, terima kasih karena kalianlah guru pertama dalam kehidupanku saat aku mulai banyak ingin tahu. Kalianlah motivasi terbesarku dalam menyelesaikan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana yang aku peroleh saat ini. Dengan keringat dan kerja keras kalianlah aku dapat mencapai titik ini, titik dimana inilah impian kalian untuk memberikan putri kalian pendidikan yang terbaik pada perguruan tinggi. Terima kasih Ibu dan Ayah kalianlah inspirasi dan panutan terbaikku, akan selalu kujaga nama baikmu hingga akhir hidupku kelak dan aku akan membahagiakanmu selama hidupku. Terima kasih Ibu dan Ayah skripsi ini dengan cinta kupersembahkan untukmu.

Kedua, skripsi ini aku persembahkan untuk seseorang yang menjadi inspirasi selamaku belajar dan melakukan kegiatan di Kampus UMY. Perilaku dan cara berpikirnya tentang memberikan perubahan dan berguna bagi orang lain merupakan alasanku untuk mengaguminya. Aku berterima kasih karena 3 tahun yang lalu telah dipertemukan denganmu yang dapat menyalurkan energi positif dalam pencapaian impianku. Terima kasih untukmu.

Untuk saudara dan sahabat terbaikku Rizka Virli terima kasih, kaulah tempat terbaikku berkeluh kesah, berbagi kebahagiaan, kesedihan dan segalanya yang terjadi dalam perjalananku sejak kecil sampai detik ini. Main bersama, sekolah bersama, bahkan masuk ke perguruan tinggi ditempat yang sama. Dan pada akhirnya kita lulus dan wisuda bersama. Terima kasih sahabat dan teman seperjuanganku, skripsi ini ku persembahkan untukmu dan mari kita sukses bersama-sama.

## INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi antar mulut dalam jejaring/daring dan citra destinasi terhadap keputusan berkunjung pada destinasi wisata. Lokasi yang digunakan pada penelitian ini adalah destinasi wisata Tebing Breksi yang berada di Sleman, Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 138 sampel yang merupakan pengunjung destinasi wisata Tebing Breksi. Data analisis dari penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, regresi berganda dan *Path Analysis*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar mulut daring berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra destinasi, komunikasi antar mulut daring dan citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi antar mulut daring berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung secara tidak langsung melalui citra destinasi.

Kata kunci: Komunikasi antar mulut daring, citra destinasi, keputusan berkunjung dan destinasi wisata

## **ABSTRACT**

*This research has purpose to analyze the influence of electronic word of mouth and destination image to the decision of visiting at tourist destination. The location used in this research is the tourist destination of Tebing Breksi located in Sleman, Yogyakarta. The sampling technique used in this research used non probability sampling technique with purposive sampling. The sample used in this research were 138 respondents who are visitors of tourist destinations Tebing Breksi. Data analysis of this research using simple regression analysis, multiple regression and Path Analysis.*

*The results of this study indicate the electronic word of mouth has a positive and significant impact on the image of the destination, electronic word of mouth and the image of the destination has a positive and significant impact on the decision of visiting. This study also indicate the electronic word of mouth has a significant effect on the decision to visit indirectly through the image of the destination.*

*Keywords: electronic word of mouth, destination image, visiting decision and tourism destinations*



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul, “Pengaruh Komunikasi Antar Mulut dan Citra Destinasi terhadap Keputusan Berkunjung”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pengelola destinasi wisata dalam mengelola pariwisata yang ada sehingga dapat mengembangkan potensi dan lingkungan sekitar dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan dalam menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. Indah Fatmawati, S.E., M. Si. dosen pembimbing skripsi terbaik yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Ayah, Ibu, dan Adik yang senantiasa memberikan motivasi dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 04 Agustus 2018

Prisna Rahmawati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	10
C. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan.....	17
D. Model Penelitian.....	21
BAB III METODA PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian.....	22
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
C. Jenis Data.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Identifikasi Variabel.....	24
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24

	G. Uji Kualitas Instrumen.....	28
	H. Analisis Data.....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
	B. Uji Kualitas Instrumen.....	39
	C. Hasil Analisis Data.....	42
	D. Pembahasan.....	48
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN	
	SARAN.....	53
	A. Simpulan.....	53
	B. Keterbatasan Penelitian.....	55
	C. Saran.....	56
	DAFTAR PUSTAKA.....	57
	LAMPIRAN.....	60

## DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
3.1. Skala Pengukuran Variabel.....	27
4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Karakteristik.....	37
4.2. Tingkat Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian.....	41
4.3. Hasil Pengujian Pengaruh Komunikasi Antar Mulut Daring Terhadap Citra Destinasi.....	42
4.4. Hasil Pengujian Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung.....	44
4.5. Pengaruh Langsung, Tak Langsung, dan Pengaruh Total Komunikasi Antar Mulut Daring Terhadap Keputusan Berkunjung.....	47

## DAFTAR GAMBAR

1.1. Bagan Konten Komersil yang Sering Dikunjungi.....	2
1.2. Bagan Media Sosial yang Sering Dikunjungi.....	2
2.1. Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian.....	21
4.1. Hasil Estimasi Koefisien <i>Path</i> Hubungan Antar Variabel.....	48
4.2. Hasil Estimasi Koefisien <i>Path</i> Hubungan Variabel Mediasi.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian.....	60
LAMPIRAN 2. Klasifikasi Responden.....	63
LAMPIRAN 3. Hasil Uji Validitas.....	65
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
LAMPIRAN 5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	70