

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN PRODUK WISATA TERHADAP  
CITRA DESTINASI DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG  
(Studi pada Objek Wisata di Kulon Progo)**

***THE EFFECT OF WORD OF MOUTH AND TOURISM PRODUCTS ON  
DESTINATION IMAGES AND DECISION VISITING  
(Study on tourism destination in Kulon Progo)***

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**NURMA YULIASARI**

**20160410019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nurma Yuliasari

Nomor Mahasiswa : 20160410019

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ **PENGARUH *WORD OF MOUTH*, DAN PRODUK WISATA TERHADAP CITRA DESTINASI DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Sudi pada Objek Wisata di Kulon Progo)**” 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 oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Desember 2019



Nurma Yuliasari

## **MOTTO**

“Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat “

(Al Mujadalah :11)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

(Ali bin Abi Thalib)

Capek, ngeluh, dan nangis boleh asalkan jangan menyerah. YOU CAN DO IT.

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan :

**Allah SWT atas segalanya**

**Alm. Ayah Wasis Mantara**

**Bunda Iin Nuryanti**

**Kakak Siska Mandasari**

**TERIMA KASIH UNTUK :**

**Keluarga yang selalu mendukung**

**Dosen pembimbing Bunda Retno**

**Teman-teman seperjuangan DPS Bunda Retno**

**Dosen Prodi Manajemen**

**Teman dan sahabat yang selalu mendukung**

**Teman-teman Manajemen angkatan 2016**

**Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. <i>Word Of Mouth</i> .....	7
2. Produk Wisata.....	8
3. Keputusan Berkunjung.....	9
4. Citra Destinasi .....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
C. Pengembangan Hipotesis .....	16
D. Model Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	23
B. Jenis Data .....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	23

D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel .....	25
F. Uji Kualitas Instrumen .....	27
G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	32
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	34
C. Statistik Deskriptif.....	36
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	39
E. Pengujian Hipotesis.....	50
F. Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	59
B. Keterbatasan Penelitian.....	61
C. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Kunjungan Wisatawan Tahun 2015-2018 .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Definisi Variabel .....	25
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas.....	36
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>WOM</i> .....	36
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Produk Wisata.....	37
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Citra Destinasi.....	38
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Berkunjung .....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Outliers .....	44
Tabel 4.11 <i>Notes For Model</i> .....	47
Tabel 4.12 Menilai Goodness Of Fit .....	47
Tabel 4.13 Hubungan Antar Variabel .....	50
Tabel 4.14 Standardized Direct Effects .....	52
Tabel 4.15 Standardized Indirect Effects .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	40
Gambar 4.2 Persamaan Struktural .....	41
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	43