

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN
KE PUNCAK BECICI**

***THE IMPACT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH IN SOCIAL MEDIA
INSTAGRAM TOWARD TOURIST VISIT DECISION
TO PUNCAK BECICI***



Oleh :

Zaqi Amirul Hanif

20160410278

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN
KE PUNCAK BECICI**

***THE IMPACT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH IN SOCIAL MEDIA
INSTAGRAM TOWARD TOURIST VISIT DECISION
TO PUNCAK BECICI***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Zaqi Amirul Hanif

20160410278

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Zaqi Amirul Hanif

Nomor Mahasiswa : 20160410278

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE PUNCAK BECICI”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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, 24 Februari 2020



Zaqi Amirul Hanif

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

(QS. Al-Insyirah 6-7)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah 286)

“You Can If You Think You Can”

Norman Vincent Peale

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur Alhamdulillah kepada ALLAH SWT, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya akan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayah dan Ibu yang saya cintai yang telah bekerja keras hingga saya bisa sampai pada titik ini dan selalu mengingatkan saya untuk tidak pernah berhenti berdoa, berusaha, serta memberikan motivasi kepada saya.
2. Kakak laki-laki yang saya sayangi, yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah sabar membimbing dan menularkan ilmunya kepada saya.
4. Untuk teman teman saya MSD SQUAD yang telah mengisi hari hari saya, berbagi cerita suka dan duka, dan selalu memberikan bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Mereka yang sudah saya anggap menjadi keluarga saya. Menemani saya dari semester satu hingga saat ini.
5. Untuk teman teman HIMAMA yang telah membuat saya menjadi pribadi yang lebih berani dan bertanggung jawab serta berbagi tawa, suka dan duka. Terimakasih untuk semuanya.
6. Teman teman KONCO KENTHEL, yang selalu membantu saya dan selalu mau saya repotkan. Terimakasih sudah mau mendengarkan keluh kesah saya. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan kesuksesan.

7. Teman teman KKN 066 UMY 2019 Boyolali yang selalu saling memberikan doa dan semangat, semoga kita selalu dipermudah dan dilancarkan apa yang ingin kita capai.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu satu yang sudah membantu dan memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih semoga panjang umur untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Pada Media Sosial Instagram Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Puncak Becici”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia yang dimiliki agar dapat meningkatkan kinerjanya 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 yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak, CA Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., Ph.D Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kemudahan selama penyusunan skripsi.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Bapak dan ibu dosen dan seluruh karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi.
5. Ayah, ibu, dan kakak laki-laki yang selalu mendukung dan menyemangati saya.
6. Teman teman serta semua pihak yang membantu dan mendukung serta memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang ada di dalam skripsi ini, sehingga, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman skripsi dengan topik ini. Semoga penelitian ini bisa berguna bagi semuanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 24 Februari 2020

Zaqi Amirul Hanif

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN | v |
| INTISARI..... | vii |
| <i>ABSTRAK</i> | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| BAB II..... | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| A. Landasan Teori | 10 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 15 |
| C. Penurunan Hipotesis..... | 19 |
| D. Model Penelitian..... | 24 |
| BAB III | 25 |
| METODE PENELITIAN..... | 25 |
| A. Objek/Subjek Penelitian | 25 |
| B. Jenis Data | 25 |

| | |
|---------------------------------------------------|----|
| C. Teknik Pengambilan Sampel..... | 26 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 28 |
| F. Uji Kualitas Instrumen | 31 |
| G. Uji Hipotesis dan Analisis Data | 32 |
| BAB IV | 35 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 35 |
| A. Gambaran Objek Penelitian..... | 35 |
| B. Karakteristik Responden | 36 |
| C. Uji Kualitas Instrumen | 37 |
| D. Analisis Hipotesis..... | 40 |
| BAB V..... | 51 |
| KESIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..... | 51 |
| A. Simpulan..... | 51 |
| B. Saran | 52 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | 54 |
| LAMPIRAN | 56 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 | Hasil Penelitian Terdahulu..... | 15 |
| Tabel 3.1 | Skala Likert..... | 28 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden..... | 36 |
| Tabel 4.2 | Hasil uji Validitas..... | 37 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 38 |
| Tabel 4.4 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 40 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji F..... | 42 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji t..... | 42 |
| Tabel 4.7 | Hasil Koefisien Determinasi..... | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Jumlah pengguna internet di Indonesia | 2 |
| Gambar 2.1 | Model Penelitian | 24 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|----------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian | 57 |
| Lampiran 2 | Data Karakteristik Responden | 63 |
| Lampiran 3 | Uji Validitas | 68 |
| Lampiran 4 | Uji Reliabilitas | 75 |
| Lampiran 5 | Analisis Regresi Linear Berganda | 79 |
| Lampiran 6 | Hasil Turnitin | 81 |