

**SKRIPSI**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) TERHADAP  
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI DUNIA AIR TAWAR  
DAN SERANGGA**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.Par.)**



Disusun Oleh:

**AHMAD FAUZAN PASYA**

**NIM: 20700005**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF**

**JAKARTA**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) TERHADAP  
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI DUNIA AIR TAWAR  
DAN SERANGGA**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.Par.)**



Disusun Oleh:

**AHMAD FAUZAN PASYA**

**NIM: 20700005**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF**

**JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (EWOM) terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Dunia Air Tawar dan Serangga

Penulis : Ahmad Fauzan Pasya

NIM : 20700005

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Pengujian Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada Rabu, 14 Juli 2024.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.

NIP. 198605092019032011

Penguji 1



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.

NIP. 197305192024211001

Penguji 2



Anindita Budi Astuti, SE., M.M.

NIP. 198103052008122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Anindita Budi Astuti, SE., M.M.

NIP. 198103052008122001

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (EWOM) terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Dunia Air Tawar dan Serangga

Penulis : Ahmad Fauzan Pasya

NIM : 20700005

Program Studi : Pengelolaan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan. Ditandatangani di  
Senin, 8 Juli 2024.

Pembimbing 1



Anindita Budi Astuti, SE., M.M.

NIP. 198103052008122001

Pembimbing 2



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par

NIP. 198804112020121008

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par

NIP. 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Ahmad Fauzan Pasya  
NIM :20700005  
Program Studi :Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan :Pariwisata  
Tahun Akademik :2020

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul: Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (EWOM) terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Dunia Air Tawar dan Serangga adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme. Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 8 Juli 2024

Yang menyatakan



Ahmad Fauzan Pasya

NIM: 20700005

## PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fauzan Pasya  
NIM : 20700005  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Tahun Akademik : 2020

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (EWOM) terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Dunia Air Tawar dan Serangga beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Juli 2024

Yang menyatakan,



Ahmad Fauzan Pasya

NIM: 20700005

## ABSTRAK

Dunia Air Tawar dan Serangga adalah salah satu tempat rekreasi yang menyajikan koleksi seluruh jenis ikan air tawar yang asalnya dari berbagai perairan di Indonesia. Pada media sosialnya terjadi fenomena terkait manipulasi konten yang mengakibatkan terjadinya EWOM negatif di kolom komentar pada postingan tersebut. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan sampel acak dasar dengan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang telah mengunjungi Dunia Air Tawar dan Serangga. Dapat disimpulkan bahwa EWOM memiliki pengaruh terhadap keputusan wisatawan untuk mengunjungi Dunia Air Tawar dan Serangga berdasarkan data yang terkumpul. Hasil uji t hitung (8.496) dan t tabel (1.661) menunjukkan bahwa EWOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengunjung untuk mengunjungi Dunia Air Tawar dan Serangga. Nilai signifikansi pengaruh EWOM (X) terhadap keputusan wisatawan berkunjung ke Dunia Air Tawar dan Serangga (Y) adalah  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** *Electronic Word of Mouth (EWOM), Keputusan Berkunjung Wisatawan, Dunia Air Tawar dan Serangga.*

*Freshwater and Insect World is one of the recreational places that presents a collection of all types of freshwater fish originating from various waters in Indonesia. On its social media, there is a phenomenon related to content manipulation which results in negative EWOM in the comments column on the post. The research design used is descriptive quantitative research design. Data was collected using a basic random sample approach with a questionnaire given to 100 respondents who had visited Freshwater and Insect World. It can be concluded that EWOM has an influence on tourists' decisions to visit the World of Freshwater and Insects based on the data collected. The t test results (8.496) and t table (1.661) show that EWOM has a positive and significant effect on visitor decisions to visit the World of Freshwater and Insects. The significance value of the influence of EWOM (X) on tourist decisions to visit the World of Freshwater and Insects (Y) is  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Electronic Word of Mouth (EWOM), Tourist Visiting Decision, Freshwater and Insect World*

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI DUNIA AIR TAWAR DAN SERANGGA” Tujuan penulisan Proposal Skripsi sebagai syarat kewajiban bagi penulis untuk mendapat gelar Diploma-4/Sarjana Terapan di Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., selaku Wakil Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
3. Anindita Budi Astuti, S. E, M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan selaku Pembimbing I.
4. Mariah Ulfa Catur Afriasih S.Pd, M.M., selaku sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Swastono Putro Prastyo, S.Par., M.Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan dan selaku Pembimbing II.
6. Para dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Pariwisata yang telah Mengajari dan Membimbing saya dalam penulisan Skripsi.
7. Seluruh Staff Jurusan Pariwisata yang telah membantu, melayani dan memberikan informasi pada penulisan Skripsi.



8. Keluarga dan Teman – teman yang sudah membantu saya dalam penulisan Skripsi.

Jakarta, 20 Maret 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AF' or similar initials, enclosed in a thin black rectangular border.

Ahmad Fauzan Pasya

NIM: 20700005

## DAFTAR ISI

COVER DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR .....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Kajian Teori .....	11
B. HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN .....	19
C. KERANGKA BERPIKIR .....	22
D. HIPOTESIS PENELITIAN .....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis atau Desain Penelitian .....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
C. Populasi dan Sample Penelitian .....	24
D. Definisi Operasional Variabel.....	26
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	27
F. Uji Instrumen .....	28

G. Uji Asumsi Klasik.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	30
I. Uji Hipotesis.....	31
J. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) .....	32
BAB IV .....	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Hasil Penelitian .....	33
B. Pembahasan.....	43
BAB V.....	45
PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan .....	45
B. Implikasi.....	46
C. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN.....	49

## DAFTAR TABEL

Table 1 Data Pengunjung pada bulan April – Mei 2024.....	4
Table 2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	19
Table 3 Data Pengunjung pada bulan April – Mei 2024.....	25
Table 4 Operasional Variabel.....	26
Table 5 Skala Likert .....	28
Table 6 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden .....	33
Table 7 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	34
Table 8 Hasil Uji Validitas (X) .....	36
Table 9 Hasil Uji Validitas (Y) .....	37
Table 10 Hasil Uji Validitas Pada Responden .....	37
Table 11 Hasil Uji Reabilitas (X).....	38
Table 12 Hasil Uji Reabilitas (Y).....	38
Table 13 Hasil Uji Normalitas .....	39
Table 14 Hasil Uji Linearitas .....	40
Table 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	40
Table 16 Hasil Uji t.....	41
Table 17 Hasil Uji f.....	42
Table 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	42

## DAFTAR GAMBAR

gambar 1 Contoh EWOM pada media sosial dan media internet .....	3
gambar 2 Postingan Instagram jagatsatwa.tmi.....	5
gambar 3 komentar pada konten media sosial instagram @jagatsatwa.tmi.....	7
gambar 4 Kerangka Berpikir.....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	49
Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....	50
Lampiran 3 Dokumentasi Seminar Proposal.....	52
Lampiran 4 Kuesioner.....	53
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Pengaruh EWOM (X).....	57
Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden Keputusan Berkunjung (Y).....	61
Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Skripsi.....	64
Lampiran 8 Surat izin penelitian.....	66
Lampiran 9 Sertifikat.....	68
Lampiran 10 Dokumentasi Sidang.....	70