



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
*TERHADAP TRAVEL INTENTION MELALUI DESTINATION*  
*IMAGE DAN ATTITUDE TOWARD DESTINATION***

Suatu Studi Pada pantai TANJUNG LESUNG



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**AGUSTHINA SHINTA DEWI MURTIANINGSIH**

**09130110017**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**Tangerang**

**2015**

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

*"there are no secrets to success. It is the result of preparation, hard work, and learning from failure"*

**-collin powell-**

*Skripsi Ini Kupersembahkan*

*Untuk Orang Tua, saudara, teman, dan masyarakat.*

UMMN

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Agusthina Shinta Dewi Murtianingsih

Nomor Induk Mahasiswa : 09130110017

Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth*  
*terhadap Travel Intention melalui Destination*  
*Image dan Attitude Towards Destination*  
(Suatu Studi Pada Pantai Tanjung Lesung)

Dosen Pembimbing : Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E.

Tangerang, 23 Agustus 2015

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E.

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M

Dosen Penguji

Ketua Sidang

Boby Arinto, S.E., M.M

Purnamaningsih, S.E., M.S.M

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Agusthina menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap *Travel Intention* melalui *Destination Image* dan *Attitude Towards Destination* (Suatu Studi Pada Pantai Tanjung Lesung) adalah hasil tulisan saya sendiri, Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila ditemukan kecurangan plagiat dalam skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi yang telah ditentukan oleh pihak Universitas.

Tangerang, 23 Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,



Agusthina

NIM: 09130110017

## ABSTRAK

Internet sebagai salah satu sumber referensi untuk tujuan wisata, seperti penelitian yang dilakukan oleh Google. Pada saat orang merencanakan untuk melakukan wisata, dengan tujuan pelesiran atau perjalanan bisnis, didalam pikiran mereka nomor satu adalah mencari dengan online, lalu mendengar cerita dari sanak saudara atau teman terdekat.

Permasalahan dalam penelitian ini diajukan untuk mengetahui apakah *Electronic word of mouth* mempunyai pengaruh terhadap *Travel intention* melalui *Destination Image* dan *Attitude toward destination*. Sampel penelitian ini adalah 117 responden pria/wanita yang berumur minimal 17 tahun, yang merupakan orang yang belum pernah kesana. Sebuah kuesioner didesain untuk mengumpulkan Informasi dari para calon wisatawan yang merencanakan untuk mengunjungi Tanjung Lesung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *electronic word of mouth* mempunyai pengaruh terhadap *destination image*, *destination image* mempunyai pengaruh terhadap *travel intention*, *destination image* mempunyai pengaruh terhadap *attitude toward destination*, *attitude toward destination* mempunyai pengaruh terhadap *travel intention*. Sedangkan *Electronic word of mouth* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude towards destination* dan *travel intention*.

Kata Kunci : *Electronic word of mouth*, *Destination image*, *attitude toward*, *travel intention*

## ABSTRACT

*Internet as a source of reference for tourist destinations, such as Google've ever done research. By the time people think to do sightseeing, with the aim pelesiran or business trip, in their mind is to find the number one online and heard stories from relatives or friends nearby.*

*Problems in this study to determine whether the proposed Electronic word of mouth has an influence on intention through Travel Destination Image and Attitude toward destination. The sample was 117 respondents men / women aged at least 17 years, which is a person who has never been there, and often travel at least once a year. A questionnaire was designed to gather information from potential tourists who think to visit Tanjung Lesung.*

*The analysis showed that the electronic word of mouth has an influence on the destination image, destination image has an influence on the travel intention, destination image has an influence on attitude toward destination, attitude toward the destination has an influence on the travel intention. While Electronic word of mouth does not have any influence on the attitude toward the destination and travel intention.*

*Keywords: electronic word of mouth, Destination image, attitude toward, travel intention*

The logo for Universitas Muhammadiyah Negeri (UMMN) is displayed in a large, blue, stylized font. The letters are bold and blocky, with a slight shadow effect.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya sesuai waktu yang telah ditentukan yang berjudul Analisis Pengaruh *Electronic word of mouth terhadap Travel Intention melalui Destination Image dan Attitude Toward Destination* (Suatu Studi Pada Pantai Tanjung Lesung). Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Skripsi ini telah memberikan penulis banyak pengalaman dan pengetahuan dalam proses pembuatannya sehingga sangat berguna untuk menambah kontribusi potensial informasi dan referensi kepada para pembaca mengenai ilmu pemasaran khususnya dalam hal pengaruh *Electronic word of mouth terhadap Travel Intention melalui Destination Image dan Attitude Toward Destination* (Suatu Studi Pada Pantai Tanjung Lesung), serta dapat memberikan gambaran informasi, pandangan dan saran yang berguna bagi para pelaku bisnis maupun kepada para akademis dan masyarakat umum.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua, Adik (Quirina), Erick, Cindy yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.



2. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat-Nya kepada penulis, sehingga penulis diberikan kekuatan, motivasi dan semangat untuk terus maju dan berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasihat dalam proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
4. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman serta nasihat selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Tim penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji penulis dalam penelitian ini di sidang.
6. Seluruh dosen Universitas Multimedia Nusantara yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sudah mengajari dan memberikan banyak ilmu serta pengalaman kepada penulis selama menempuh pembelajaran kuliah.
7. Teman seperjuangan penulis yang dari awal sampai akhir saling membantu hingga skripsi ini selesai Achmad Bahransyah, Ricky, Rahadian Pandega, Aditya Putra.
8. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman Manajemen 2009 yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung.

10. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan doanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan serta banyak kekurangan dari segi tata bahasa maupun dalam hal isi yang mungkin masih belum lengkap. Oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap saran, pendapat, maupun kritik yang akan penulis terima mengenai isi skripsi ini. Demikian skripsi ini telah penulis buat dengan semaksimal mungkin dan semoga dapat menambah pengetahuan Anda yang membacanya. Terima Kasih.

Tangerang, 23 Juli 2015

Penulis

Agusthina

UMMN

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Batasan Masalah.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	17
2.1.2.1 <i>Attitude Toward Destination</i> .....	19
2.1.3 <i>E-marketing</i> .....	19

2.1.2.1 <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	20
2.1.4 <i>Destination Image</i> .....	21
2.1.5 <i>Purchase Intention</i> .....	22
2.1.5.1 <i>Travel Intention</i> .....	22
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	36
3.1 Sejarah.....	36
3.2 Jenis Penelitian.....	38
3.3 Prosedur Penelitian.....	39
3.4 Populasi dan Sample.....	40
3.4.1 Sample Unit.....	40
3.4.2 Time Frame.....	40
3.4.3 Sample Size.....	41
3.4.4 Sample Tehnik.....	41
3.5 Definisi Operasional.....	42
3.6 Teknik Pengolahan Analisis Data .....	47
3.6.1 Metode Analisis Data <i>Pretest</i> Menggunakan Faktor Analisis .....	47
3.6.1.1 Uji Validitas.....	47
3.6.1.2 Uji Relibilitas.....	58
3.6.2 Model Keseluruhan Penelitian ( <i>Path Diagram</i> ).....	56
<b>BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN</b> .....	59
4.1 Profil Responden.....	59
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	61
4.1.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pernah Membaca Ulasan.....	62

4.1.2 Deskripsi Crosstabs.....	63
4.2 Analisis Deskriptif.....	66
4.2.1 Electronic Word of Mouth.....	67
4.2.2 Destination Image.....	68
4.2.3 Attitude Towards Destination.....	69
4.2.4 Travel Intention.....	71
4.3 Uji Instrumen.....	72
4.4 Hasil Analisis data Structural Equation Model.....	74
4.4.1 Hasil Analisis Kecocokan Keseluruhan Model.....	75
4.4.2 Hasil Analisis Model Pengukuran.....	76
4.4.2.1 Hasil Uji Validitas Keseluruhan Data.....	76
4.4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
4.4.3 Hasil Analisis Model Structural.....	81
4.5 Pembahasan.....	85
4.6 Implikasi Manajerial.....	88
BAB V KESIMPULAN dan SARAN.....	90
5.2.1 Saran Bagi Pemerintah.....	92
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94

UMMN

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	97
Lampiran 2 <i>Output Pretest</i> Menggunakan <i>Factor Analysis</i> dengan SPSS .....	98
Lampiran 3 Hasil Analisis Lisrel versi 8.8.....	102
Lampiran 4 <i>Output Synthax</i> Lisrel versi 8.8 .....	103



UMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Kawasan Ekonomi Khusus Banten.....	4
Gambar 1.2 Lekukan Tanjung Lesung.....	6
Gambar 1.3 Salah Satu Pantai Tanjung Lesung.....	6
Gambar 1.4 Blog Trinity.....	8
Gambar 1.5 Penelitian Google.....	9
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Pantai Tanjung Lesung.....	38
Gambar 3.2 Path Diagram EWOM.....	57
Gambar 3.3 Path Diagram DI.....	58
Gambar 3.4 Path Diagram ATOD.....	58
Gambar 3.5 Path Diagram TI.....	59
Gambar 3.6 Path Diagram Keseluruhan .....	59
Gambar 4.1 Persentase Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.2 Persentase Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	61
Gambar 4.3 Persentase Profil Responden Berdasarkan Jenis Profesi.....	62
Gambar 4.4 Persentase Profil Responden Berdasarkan Membaca Online.....	63
Gambar 4.5 Path Diagram Standard Solution.....	74
Gambar 4.6 Path Diagram Estimates.....	82
Gambar 4.7 Path Diagram T-Values.....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Pertumbuhan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	28
Tabel 3.1 Tabel Operasional.....	44
Tabel 3.2 Uji Validitas.....	49
Tabel 3.3 Perbandingan Ukuran Goodness of Fit.....	51
Tabel 4.1 Crosstabulation Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Berlibur.....	64
Tabel 4.2 Crosstabulation Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur.....	65
Tabel 4.3 Kategori Mean Dari Skor Interval.....	66
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variable EWOM.....	67
Tabel 4.5 Penilaian Reponden Terhadap Variable Destination Image.....	68
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variable ATD.....	69
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variable Travel Intention.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pretest.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Pretest.....	73
Tabel 4.10 Hasil Analisis Kecocokan Seluruh Model.....	74
Tabel 4.11 Uji Validitas Keseluruhan Data.....	77
Tabel 4.12 Kesimpulan dan Analisis Reliabilitas.....	81
Tabel 4.13 Hasil Analisis Model Struktural.....	83