

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
AKSESIBILITAS DAN CITRA DESTINASI TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DOMESTIK
PADA KAWASAN WISATA PANTAI AIR MANIS
KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

NADIA PUTRI AFRI DAHLIA
1710011211028

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen*

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : Nadia Putri Afri Dahlia
NPM : 1710011211028
Program Study : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, Aksesibilitas Dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Pada Kawasan Wisata Pantai Air Manis Kota Padang

Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur , ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **jum'at, 13 Agustus 2021.**

Pembimbing **Disetujui oleh**
PLT Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

Linda Wati, S.E., M.Si

Dr. Hidayat, S.T., M.T., IPM

دُرُودُ

*Segenap asma keagungan hanya untukMu ya Allah SWT, Rabbi sekalian alam
Dan shalawat beserta salam kepada nabi Muhamad Rasulullah SAW*

*Sesungguhnya di samping kesulitan itu ada kemudahan
Maka apabila engkau telah selesai (mengerjakan sesuatu pekerjaan)
Kerjakanlah pekerjaan lain
Dan hanya kepada Tuhanmu (sajalah) kamu berharap
(QS.Alam Nasyrah 6-8)*

Ya Allah.....

*Tiada yang terucap dari mulutku
Kecuali menuju kebesaranMu
Karena kehendak dan izinMu
Aku mampu menunaikan suatu perjuanganKu
Secercah harapan telah Kugenggam
Sepenggal asa telah Kuraih
Terima kasih ya Allah engkau tlah memberikan kesempatan
Untuk membahagiakan orang-orang yang Kucintai dan Kusayangi*

Namun.....

*Kusadari perjuanganKu belum usai
Tujuan akhir belum Kucapai
Esok dan lusa aku masih berhenti sampai disini
Aku percaya disetiap langkahKu
Kau akan slalu menyertaiKu*

Ya Allah.....

*Aku menyadari sepenuhnya apa yang telah Kuperbuat sampai kini
Belum mampu membalas tetesan keringat Orang tuaKu
kepadaMu ya Allah aku memohon
jadikanlah keringat mereka
sebagai untaian mutiara disaat mereka lara
sebagai penyejuk dikala mereka dahagia*

MAMA.....

*Masih Kuingat ada sebangkah cita-cita
Dalam tatapan matamu
Dan harapan yang begitu besar kepadaKu
Agar aku bisa menjadi yang terbaik
Dalam setiap perkataanMu selalu berisi doa untukKu
Yang membuatku semakin mengerti apa artinya hidup ini
Kini cita-cita dan harapan itu telah kugapai*

PAPA.....

*Kuingat selalu ada sebuah asa dalam raut wajahmu
Di antara butir-butir keringatMu yang bercucuran
Peluh mu bagai air, menghilangkan haus dalam dahaga
Hingga daraku tak membeku
Susah payah lelah
Namun kau tak pernah peduli
Demi anakMu agar dapat meraih asa dan cita*

Kini.....

*Asa itu telah kuraih demi kalian
Ku persembahkan setetes keberhasilan ini
Sebagai tanda bukti atas pengorbanan, perhatian, cinta
Dan kasih sayang yang telah kalian berikan
Yang tak pernah mampu Kuganti*

Terima kasih atas semuanya

*Dengan segenap kasih sayang dan di iringi doa yang tulus kupersembahkan
karya tulis ini kepada papa dan mama serta adikku Nadilla selalu memberikan
dukungan dan doanya buat ku untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Dan terimakasih kepada orang yang paling istimewa dalam hidupku
Megi Anda Putra yang telah memberikan dukungan, kebaikan, perhatian hingga
sampai ketitik ini.*

Created: Nadia Putri Afri Dahlia, S.E

P E R N Y A T A A N

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini 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 diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Padang, 23 Agustus 2021

Nadia Putri Afri Dahlia

**THE EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH, ACCESSIBILITY
AND DESTINATION IMAGE ON THE DECISION TO VISIT DOMESTIC
TOURISTS IN THE SWEET WATER BEACH TOURISM AREA OF
PADANG CITY**

Nadia Putri Afri Dahlia, Lindawati

**Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University**

Email,nadiaputriafridahlia@gmail.com,lindawati@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of electronic word of mouth, accessibility and destination image on the decision to visit domestic tourists. in the coastal area of Air Sweet Beach, Padang City. The population is all domestic tourists who visit the Air Manis Beach tourist area, Padang City, whose number is not known with certainty with a total sample of 138 tourists. The sampling technique used was accidental sampling. The type of data used is primary data through questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis.

The results of this study found that Electronic word of mouth had a positive and significant effect on the decision to visit domestic tourists in the Air Manis Beach tourist area, Padang City. Accessibility has a positive and significant effect on the decision to visit domestic tourists in the Air Manis Beach tourist area, Padang City. Destination image has a positive and significant effect on the decision to visit domestic tourists in the Air Manis Beach tourist area, Padang City

Keywords: Electronic Word Of Mouth, Accessibility, Destination Image, Visiting Decision

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, AKSESIBILITAS DAN
CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATAWAN DOMESTIK PADA KAWASAN WISATA PANTAI AIR
MANIS KOTA PADANG**

Nadia Putri Afri Dahlia, Lindawati

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email ,nadiaputriafridahlia@gmail.com, lindawati@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *electronic word of mouth*, aksesibilitas dan citra destinasi terhadap keputusan berkunjung wisatawan domestik. pada kawasan wisata pantai air manis kota padang. Populasi adalah seluruh wisatawan domestik yang berkunjung pada kawasan wisata Pantai Air Manis Kota Padang yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya dengan jumlah sampel sebanyak 138 orang wisatawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa *Electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan domestik pada kawasan wisata Pantai Air Manis Kota Padang. Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan domestik pada kawasan wisata Pantai Air Manis Kota Padang. Citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan domestik pada kawasan wisata Pantai Air Manis Kota Padang

**Kata Kunci : Electronic Word Of Mouth, Aksesibilitas, Citra Destinasi,
Keputusan Berkunjung**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan terlebih dahulu kepada Allah SWT atas segala rahmat dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, Aksesibilitas Dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Pada Kawasan Wisata Pantai Air Manis Kota Padang.”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua serta kakak-kakak, abang-abang, dan seluruh keluarga besar, yang telah membantu penulis secara moril maupun materil. Dan tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak, Dr. Hidayat ,S.T.,M.T.,IPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.
2. Ibu Lindawati, S.E., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.
3. Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.
4. Ibu Linda Wati,S.E.M.Si selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan

bimbingan, baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan ini.

5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Teristima penulis persembahkan ucapan terima kasih kepada keluarga tercinta yaitu khususnya orang tua penulis Ayahanda (Afrizal) dan Ibunda (Nurtin Sumarni) yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, nasehat dukungan moril serta do'a suci yang selalu beliau lantunkan untuk kesuksesan dan keberhasilan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat Manajemen 2017 (yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang),

Penulis menyadari bahwa, skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua, terima kasih.

Padang, 23 Agustus 2021

Nadia Putri Afri Dahlia

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSEMBAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah	6
1.3	Tujuan Penelitian	6
1.4	Manfaat Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Keputusan Berkunjung	8
2.1.1	Proses Keputusan Pembelian : Model Lima Tahap..	9
2.1.2	Komponen Keputusan Pembelian	11
2.2	<i>Electronic Word Of Mout</i>	13
2.2.1	Dimensi eWoM.....	17
2.3	Aksesibilitas	21
2.4	Citra Destinasi	24
2.5	Penelitian Terdahulu dan Pengebangan Hipotesis.....	27
2.5.1	Pengaruh <i>Electronic word of mouth</i> Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan	27
2.5.2	Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan	28

2.5.3	Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan	29
2.6	Kerangka Konseptual	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel	32
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Definisi Operasional Variabel	34
3.5.1	Variabel Independent (X)	34
3.5.2	Variabel Dependent (Y)	36
3.6	Skala Pengukuran Variabel	37
3.7	Uji Instrumen Penelitian	38
3.7.1	Uji Validitas	38
3.7.2	Uji Reliabilitas	38
3.8	Metode Analisa Data	39
3.8.1	Uji Asumsi Klasik	39
3.8.2	Analisa Regresi Linear Berganda	39
3.8.3	Pengujian Hipotesis dengan Uji T-test Statistik	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Umum Responden	42
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	45
4.2.1	Uji Validitas	45
4.2.2	Uji Reliabilitas	49

4.3	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.1	Uji Normalitas	50
4.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.5.1	Hasil Uji Hipotesis Uji T-tes Statistik.....	53
4.5	Pembahasan.....	55
4.5.1	Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Pada Kawasan Wisata Pantai Air Manis Kota Padang	55
4.5.2	Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Pada Kawasan Wisata Pantai Air Manis Kota Padang.....	56
4.5.3	Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Pada Kawasan Wisata Pantai Air Manis Kota Padang.....	58

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Keterbatasan Penelitian	61
5.3	Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik (Nusantara) Ke Kawasan Wisata Pantai Air Manis Di Kota Padang Periode Tahun 2015-2020	2
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (n = 138).....	42
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Keputusan Berkunjung	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Electronic Word Of Mouth</i>	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Aksesibilitas	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Citra Destinasi	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7	Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov – Smirnov</i>	51
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Pengambilan keputusan pembelian.....	9
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual	31

