

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE MINI ZOO JOGJA
EXOTARIUM**



OLEH

WINDI MARETA

NIM 517100833

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE MINI ZOO JOGJA
EXOTARIUM**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Pariwisata

OLEH

WINDI MARETA

NIM 517100833

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE MINI ZOO JOGJA
EXOTARIUM



OLEH
WINDI MARETA
NIM 517100833

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

RM. Nikasius Jonet S., Sos., M.Si.
NIDN. 0518117401

Pembimbing II

Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd. B.I
NIDN. 0509118801

Mengetahui
Ketua Prodi

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE MINI ZOO JOGJA
EXOTARIUM
SKRIPSI

Oleh
WINDI MARETA
NIM 517100833

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus
Pada tanggal: 23 April 2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama	:	Drs. Budi Hermawan, M.M	
Penguji I	:	RM. Nikasius Jonet S., S.Sos., M.Si	
Penguji II	:	Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd., B.I	

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 052612590

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windi Mareta
NIM : 517100853
Program Studi : Pariwisata
Judul : Pengaruh *Elektronik Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Mini Zoo Jogja Exotarium

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 April 2022



Windi Mareta

HALAMAN MOTTO

Dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada-Mu ya Tuhanku.
(Q.s 14 : 2)

“Allahumma Yassir Wa Laa Tu’Assir”
Ya Allah, Permudahkan Urusanku, Jangan Engkau Persulit.

Bukan kamu yang hebat, tapi karena Allah yang mempermudah urusanmu.

“Man Jadda Wa Jada”
Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan mendapat hasil.

Semua akan indah pada waktunya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, hidayah, dan karunianya di setiap perjalanan hidup saya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu'alaihi wa sallam yang telah menjadi suri tauladan yang terbaik, yang telah membawa umatnya dari kegelapan menuju cahaya. Mungkin saya bukan apa tanpa do'a, inspirasi, dan dukungan yang selalu diberikan kepada saya. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu, bapak, kakak, dan adik saya yang tersayang. Terima kasih atas do'a, dan dukungan yang selalu diberikan sehingga saya bisa sampai pada saat ini.
2. Sahabat, kawan, dan teman saya yang selalu menyelipkan saya dalam do'anya, mendukung, memberi semangat, memberi bantuan, menemani begadang, mendengarkan segala keluh kesah untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih saya ucapkan karena sudah mau menemani saya dari awal hingga akhir ini.
3. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah kuat bertahan dan sudah mau bersusah payah menyelesaikannya.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Sarjana Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus penelitian skripsi ini adalah menjelaskan masalah Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Mini Zoo Jogja Exotarium. Hasil menunjukkan bahwa adanya pengaruh *intensity* dan *content* terhadap keputusan berkunjung Wisatawan Ke Mini Zoo Jogja Exotarium.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak RM. Nikasius Jonet S., S.Sos., M.Si, selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd, M.Pd., B.I, selaku pembimbing II yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Budi Hermawan, M.M, selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M, selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah membimbing dan mendidik selama melakukan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
5. Bapak drh. Akbar Taruna, selaku Direksi Mini Zoo Joga Exotarium yang telah membantu memberikan informasi dan meluangkan waktunya untuk kepentingan observasi peneliti.
6. Ibu Yulia Isnaini, SE, selaku penghubung dalam hal kepengurusan terima kasih telah membantu memberikan informasi, meluangkan waktu dan tenaganya untuk kepentingan selama observasi.
7. Para responden yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuisioner penelitian.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-satu yang telah berkontribusi dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik saran dapat disampaikan ke backupwindi14@gmail.com

Yogyakarta, 21 April 2022

Windi Mareta

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
BERITA ACARA UJIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
1. Pariwisata	5
2. <i>Electronic Word of Mouth</i>	7
3. Keputusan Berkunjung	10
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Pemikiran	17
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Subjek dan Objek Penelitian	19
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
D. Populasi dan Sampel	20

1.	Populasi.....	20
2.	Sampel.....	20
E.	Variabel Penelitian.....	21
1.	Variabel Penelitian.....	21
2.	Definisi Konseptual.....	22
3.	Definisi Operasional dan Indikator.....	23
F.	Metode Pengumpulan Data.....	25
1.	Jenis Instrumen.....	25
2.	Uji Kelayakan Instrumen.....	27
3.	Uji Asumsi Klasik.....	30
G.	Jenis Analisis data.....	32
1.	Uji Regresi Linier berganda.....	32
2.	Uji simultan / Uji F.....	33
3.	Uji Parsial / Uji T.....	34
4.	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	34
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
A.	Gambaran Umum Mini Zoo Jogja Exotarium.....	36
1.	Sejarah.....	36
2.	Struktur Organisasi.....	37
3.	Visi dan Misi.....	37
B.	Karakteristik Data Penelitian.....	38
1.	Deskripsi Kuesioner Penelitian.....	38
2.	Data Responden.....	38
C.	Hasil Uji Instrumen.....	45
1.	Uji Validitas.....	45
2.	Uji Realibilitas.....	46
D.	Hasil Uji Kelayakan Variabel.....	47
1.	Uji Normalitas.....	47
2.	Uji Multikolinearitas.....	48
E.	Analisis Analisis Data.....	49
1.	Uji Regresi Linear Berganda.....	49
2.	Uji Simultan (Uji f).....	51
3.	Uji Parsial (Uji T).....	52

4. Koefisien Determinasi (R^2).....	53
F. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Kunjungan Mini Zoo Jogja Exotarium 2021	2
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Table 3.1 Operasional Variabel	23
Table 3.2 Skala Pengukuran	26
Table 4.1 Hasil Uji Berdasarkan Daerah Asal	39
Table 4.2 Hasil Uji Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Table 4.3 Hasil Uji Berdasarkan Usia	41
Table 4.4 Hasil Uji Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Table 4.5 Hasil Uji Berdasarkan Pekerjaan	43
Table 4.6 Hasil Uji Berdasarkan Sumber Informasi	44
Table 4.7 Hasil Uji Berdasarkan Frekuensi media sosial	45
Table 4.8 Hasil Uji Validitas	46
Table 4.9 Hasil Uji Realibilitas	47
Table 4.10 Hasil Uji Normalitas	42
Table 4.11 Hasil Uji Multikolienaritas	48
Table 4.12 Hasil Uji Linear Berganda	49
Table 4.13 Hasil Uji F (Simultan)	51
Table 4.14 Hasil Uji T (Parsial)	52
Table 4.14 Hasil Uji Determinasi (R ²)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Tabulasi Data
- Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 7 Dokumentasi Pribadi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat ada pengaruh antara variabel *intensity*, *valence of opinion*, *content* terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Mini Zoo Jogja Exotarium. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan pada responden, dengan kriteria wisatawan yang sedang dan sudah pernah berkunjung.

Jenis instrumen pada penelitian yaitu dengan melakukan observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi dan kajian pustaka. Metode pada pengujian data kuesioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan untuk analisis data menggunakan Uji F, Uji T dan Koefisien Determinasi (R^2) untuk melihat pengaruh variabel *intensity*, *valence of opinion*, *content* terhadap keputusan berkunjung dan dimensi mana yang lebih berpengaruh.

Hasil penelitian menunjukkan H_{a1} diterima karena terdapat pengaruh antara variabel *intensity*, *valence of opinion*, *content* terhadap keputusan berkunjung, hal ini dibuktikan dengan hasil Uji F nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ atau nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($31.304 > 2.70$). H_{a2} ditolak karena dimensi *content* yang memberi pengaruh lebih, dibuktikan dengan *content* memiliki nilai Beta sebesar 0.512 sedangkan *intensity* memiliki nilai Beta 0.204 dan hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa keputusan berkunjung dipengaruhi *intensity*, *valence of opinion*, *content* sebesar 047,9 atau 47,9%, sedangkan sisanya sebesar 52,1% dijelaskan oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *intensity*, *valence of opinion*, *content*, keputusan berkunjung, Mini Zoo Jogja Exotarium.

ABSTRACT

This study aims to know that there is an influence between variable *intensity, valence of opinion, content* on the decision to visit tourists to mini zoo Jogja Exotarium. This study uses quantitative research methods conducted on respondents, with the criteria of tourists who are and have visited.

The types of instruments in the study are by making observations, distributing questionnaires, documentation and literature studies. The method of testing questionnaire data uses validity and rehabilitation tests, while for data analysis using Test F, Test T and Coefficient of Determination (R²) to see the influence of *variable intensity, valence of opinion, content* on visiting decisions and which dimensions are more influential.

The results showed that Ha1 was accepted because there was an influence between variable *intensity, valence of opinion, content* on visiting decisions, this was evidenced by the results of Test F significant values of $0,000 < 0,05$ or Fobserved values $> F_{table}$ ($31,304 > 2,70$). Ha2 was rejected because *the content* dimensions that exerted more influence, evidenced by *the content* had a Beta value of 0.512 while *the intensity* had a Beta value of 0.204 and the results of the Determination Coefesien Test showed that the visit decision was influenced by *intensity, valence of opinion, content* of 047.9 or 47.9%, while the remaining 52.1% was explained by other factors not represented in this study.

Keywords: *intensity, valence of opinion, content*, visiting decision, Mini Zoo Jogja Exotarium.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah tujuan wisata yang menawarkan keindahan, keunikan dan keanekaragaman daya tarik wisata seperti, wisata alam, budaya, dan buatan manusia. Berkembangnya pariwisata di Yogyakarta telah membuat masing-masing wilayah sekitarnya untuk selalu berupaya meningkatkan potensi pariwisatanya, salah satunya yaitu Kabupaten Sleman.

Kabupaten Sleman terkenal sebagai kawasan yang memiliki keberagaman berbasis alam dan pegunungan, Adapun keberagaman tersebut menjadi sektor unggulan bagi suatu kawasan yang dapat mendorong perkembangan pariwisata dan diimbangi dengan promosi sehingga dapat dengan mudah dijangkau oleh calon wisatawan melalui media internet.

Adanya media internet semakin memudahkan dan menambah efisiensi dalam promosi pariwisata. Menurut Ward dan Ostrom (2013) dalam penelitian Zhang dkk., (2010) internet saat ini sangat dibutuhkan konsumen untuk melakukan berbagai pencarian informasi dan kemampuannya dalam hal mempengaruhi antar pengguna lainnya serta konsumen lainnya melalui *Electronic Word of Mouth*. Menurut Zhang dkk., (2010), juga menyebutkan bahwa ketika terjadi pertukaran informasi

melalui *Electronic Word of Mouth*, konsumen akan melakukan evaluasi serta dapat mempersuasi pelanggan. Adapun destinasi yang memanfaatkan *Electronic Word of Mouth* sebagai alat pemasaran yaitu Mini Zoo Jogja Exotarium.

Jogja Exotarium atau mini Zoo Sleman merupakan destinasi wisata petualangan dan edukatif yang dapat dinikmati oleh berbagai kalangan mulai dari anak-anak hingga dewasa, dan diketahui jumlah kunjungan wisatawan Mini Zoo Jogja Exotarium pada tahun 2021 sebanyak 30.695 wisatawan, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Jumlah Kunjungan Mini Zoo Jogja Exotarium 2021

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	3.344
2	Febuari	2.736
3	Maret	4.881
4	April	3.820
5	Mei	9.292
6	Juni	6.622
Total		30.695

Sumber : Pengelola Mini Zoo Jogja Exotarium.

Destinasi ini melakukan promosi secara efektif melalui berbagai media sosial diantaranya *facebook*, *website* dan *instagram*. Namun kunjungan yang terlihat pada tabel mengalami fluktuatif . Hal tersebut menunjukkan upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola Mini Zoo Jogja Exotarium belum membuahkan hasil yang signifikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti ingin membuktikan sejauh mana pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap keputusan berkunjung. Sehingga penulis dapat menyimpulkan judul penelitian berupa “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Mini Zoo Jogja Exotarium.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Electronic Word of Mouth* yang diwakili dimensi (*Intensity, Valence Of Opinion, dan Content*) terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Mini Zoo Jogja Exotarium?
2. Apakah dimensi *intensity* dari *Electronic Word of Mouth* paling berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Mini Zoo Jogja Exotarium?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara fokus dan tidak melebar, maka peneliti memberi batasan pada konsep *Electronic Word of Mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Mini Zoo Jogja Exotarium.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap proses keputusan berkunjung wisatawan ke Mini Zoo Jogja Exotarium.
2. Untuk mengetahui dimensi yang paling berpengaruh terhadap proses keputusan berkunjung wisatawan ke Mini Zoo Jogja Exotarium.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan dan sebagai referensi bacaan kepada pihak lain serta sebagai pedoman atau acuan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pariwisata mengenai pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Mini Zoo Jogja Exotarium.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengelola Mini Zoo Jogja Exotarium dalam menentukan kebijakan pengelolaan dan pengembangan pemasaran dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan.