

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), PRODUK WISATA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG**

**(Studi pada Pengunjung *The Village* Baturaden)**



**SKRIPSI**

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen)

**RIFKI AKBAR HILMAWAN**

**1602010309**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
SEPTEMBER 2020**

**“PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM), PRODUK WISATA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG”**

**(Studi Pada Pengunjung *The Village* Baturaden)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**RIFKI AKBAR HILMAWAN  
1602010309**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
SEPTEMBER 2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**“PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM), PRODUK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG”**  
(Studi Pada Pengunjung *The Village Baturaden*)



### SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**RIFKI AKBAR HILMAWAN**  
**1602010309**

Diperiksa dan disetujui oleh :

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tri septin Muji Rahyu".

**Dra. Tri septin Muji Rahyu, M.Si**  
**NIK.2160128**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Rifki Akbar Hilmawan  
NIM : 1602010309  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **\*Pengaruh Word Of Mouth (WOM), Produk Wisata, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung (Studi Pada Pengunjung The Village Baturaden)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.

Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., PhD.

Anggota 2 : Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 25 Agustus 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelafi Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rifki Akbar Hilmawan  
NIM : 1602010309  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 27 Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan



Rifki Akbar Hilmawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifki Akbar Hilmawan  
NIM : 1602010309  
Program Studi : Manajemen SI  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM), PRODUK WISATA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG”  
(Studi Pada Pengunjung *The Village Baturaden*)**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

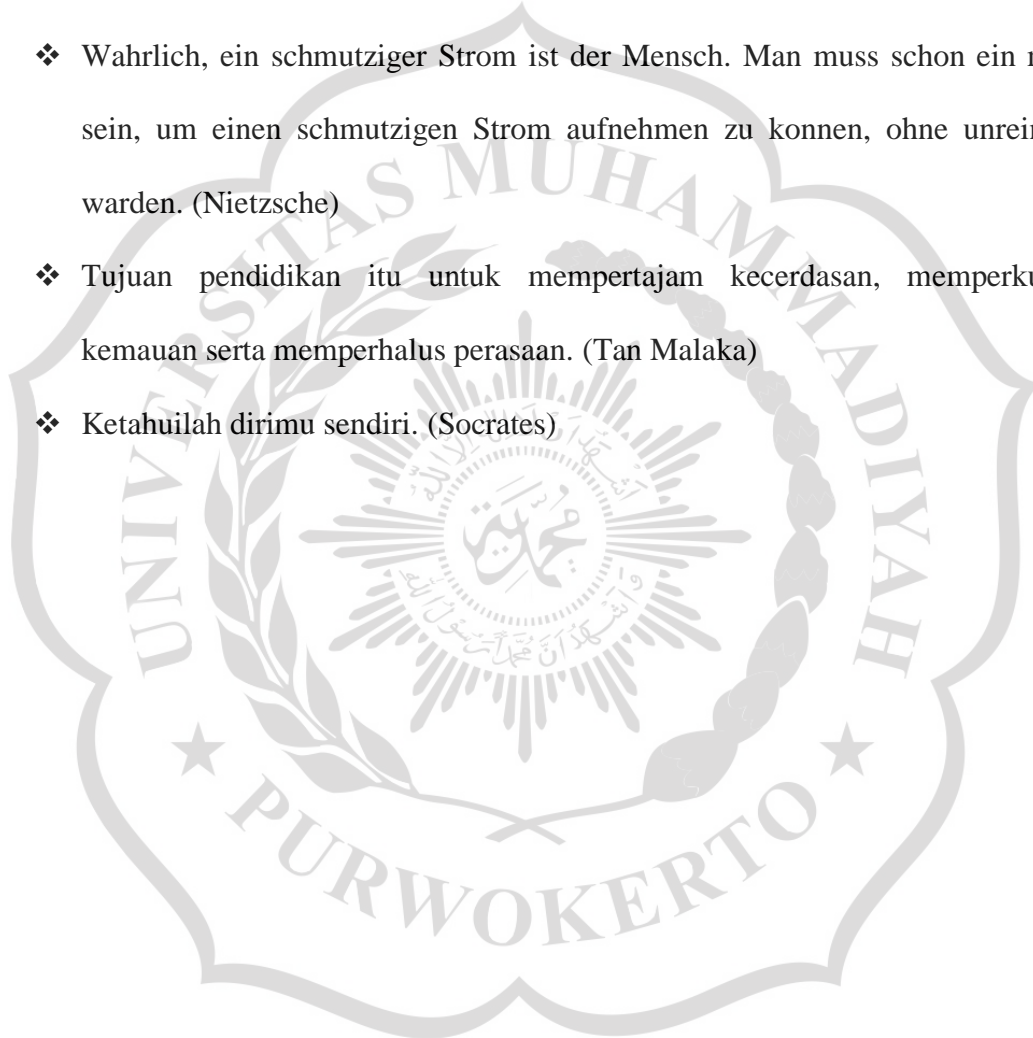
Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Purwokerto  
Pada tanggal 27 Agustus 2020  
Yang menyatakan,

  
Rifki Akbar Hilmawan

## MOTTO

- ❖ Menyederhanakan sesuatu itu lebih rumit daripada membiarkannya tetap rumit. Lalu banyak orang menjadi sedemikian rumit untuk mencari kebahagiaan yang konon sederhana. (Rifki Akbar Hilmawan)
- ❖ Wahrlich, ein schmutziger Strom ist der Mensch. Man muss schon ein meer sein, um einen schmutzigen Strom aufnehmen zu können, ohne unrein zu werden. (Nietzsche)
- ❖ Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkukuh kemauan serta memperhalus perasaan. (Tan Malaka)
- ❖ Ketahuilah dirimu sendiri. (Socrates)



## PERSEMBAHAN



***Kupersembahkan skripsi ini kepada:***

*Bapak, Ibu saya tersayang (Bapak Sugito dan Fuaidah) dan Mbah Rasinem sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.*

*Saudara-saudaraku tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan,*

*motivasi, dan doa selama ini*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs Suyoto, S.E., M.Si, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
6. Untuk kedua orang tua Bapak Sugito dan Ibu Fuaidah. Dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu

bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

7. Untuk teman seperjuangan saya Nita, Adi, Arta, Dana, Dandy, Doso, Ega, Yoga, Iqbal, Febri, Uceng, Sasul, Alfin, Okta, Mandra, Sutikno, Dwiki dan Wahyu yang telah memberi semangat, karena usaha kita tidak akan mengkhianati hasil dan memberikan sukses untuk kita semua.
8. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap, penulis berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan memebalas semua kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.  
Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh

Purwokerto, 27 Agustus 2020

Yang Menyatakan

Rifki Akbar Hilmawan

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), PRODUK WISATA,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG**

**(Studi pada Pengunjung *The Village* Baturaden)**

Rifki Akbar Hilmawan<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email : [gtrr35rifki@gmail.com](mailto:gtrr35rifki@gmail.com)

Tri Septin Muji Rahayu<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email : [septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *word of mouth* (wom), produk wisata dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada pengunjung *The Village* Baturaden. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Menggunakan metode *purposive sampling* untuk memilih 100 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa *word of mouth* (wom), produk wisata dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung, selanjutnya, *word of mouth* (wom) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung dan produk wisata berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung, serta kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Kata Kunci : *Word of Mouth*, Produk Wisata, Kualitas Pelayanan, Keputusan Berkunjung

***THE EFFECT OF WORD OF MOUTH (WOM),  
TOURISM PRODUCTS, AND SERVICE QUALITY FOR  
VISITING DECISIONS***

***(For visitors to The Village Baturaden)***

**Rifki Akbar Hilmawan 1**

Faculty of Economics  
and Business

Universitas

Muhammadiyah

Purwokerto Email:

[gtrr35rifki@gmail.com](mailto:gtrr35rifki@gmail.com)

**Tri Septin Muji Rahayu 2**

Faculty of Economics  
and Business

Universitas

Muhammadiyah

Purwokerto Email:

[septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this research was to analyze the effect of word of mouth, tourism product and service quality on visiting decisions for visitors to The Village Baturaden. This research, using a questionnaire as a data collection tool, using a purposive sampling method to select 100 samples with several predetermined criteria. The research methods used in this research are the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, F test, and t-test. The results of this research revealed that the word of mouth, tourism products and service quality simultaneously had a significant effect on visiting decisions. Subsequently, word of mouth had a significant positive effect on visiting decisions and tourism products had a significant positive effect on visiting decisions, and service quality had a significant positive effect on decisions visiting.*

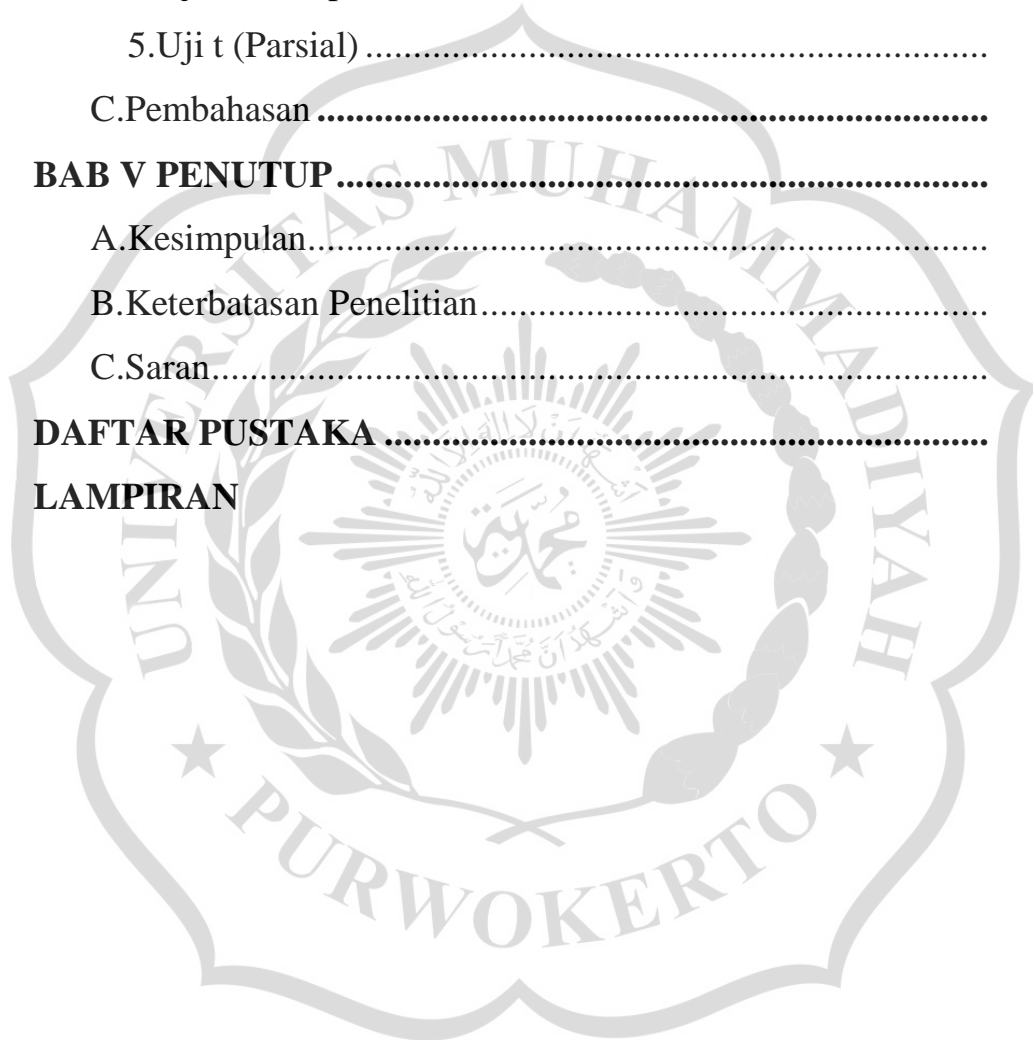
***Keywords:*** *Word of Mouth, Tourism Products, Service Quality, Visiting Decision.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PESETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Rumusan Masalah.....	6
C.Pembatasan Masalah.....	6
D.Tujuan Penelitian .....	7
E Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A.Landasan Teori .....	10
1.Pemasaran Pariwisata .....	10
2.Perilaku Konsumen .....	11
3.Word of Mouth (WOM) .....	12

4.Word of Mouth (WOM) .....	13
5.Kualitas Pelayanan .....	17
6.Keputusan Berkunjung .....	19
B.Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C.Kerangka Pemikiran .....	25
1.Pengaruh Word of Mouth (WOM) terhadap Keputusan Berkunjung.....	25
2.Pengaruh Produk Wisata terhadap Keputusan Berkunjung.....	26
3.Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung.....	27
D.Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A.Jenis Penelitian .....	30
B.Populasi dan Sampel .....	30
a.Populasi .....	30
b.Sampel.....	31
C.Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data .....	32
D.Variabel Penelitian .....	33
E.Definisi Operasional .....	34
F.Metode Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A.Hasil Penelitian.....	46
1.Gambaran Umum The Village .....	46
2.Response Rate .....	49
3.Gambaran Umum Responden .....	50

B.Hasil Penelitian .....	53
1.Uji Instrumen Data .....	53
2.Uji Asumsi Klasik .....	58
3.Uji Regresi Linear Berganda .....	61
4.Uji Kecukupan Model.....	63
5.Uji t (Parsial) .....	66
C.Pembahasan .....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A.Kesimpulan.....	79
B.Keterbatasan Penelitian.....	79
C.Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

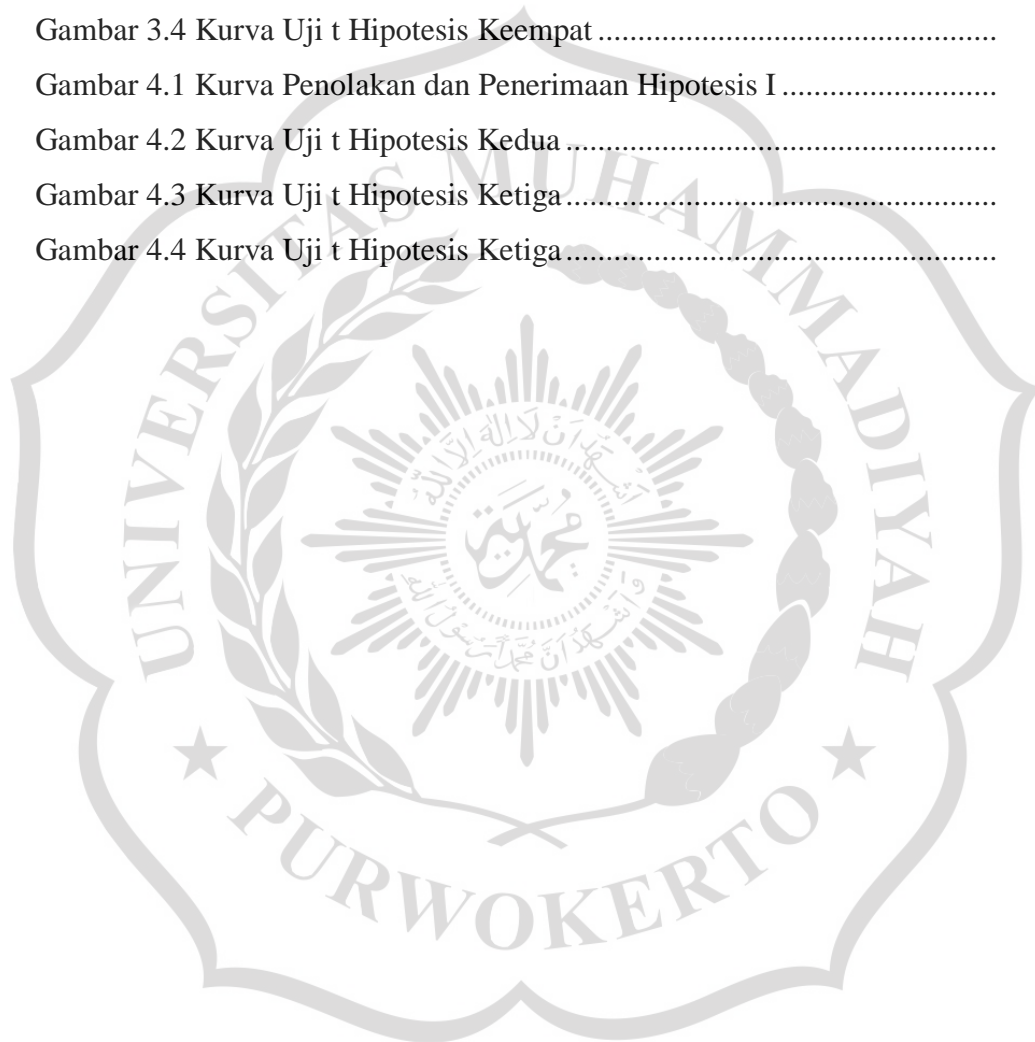


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Indikator Kuesioner.....	34
Tabel 4.1 Response Rate .....	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.3 Usia Responden.....	51
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	52
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Produk Wisata .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Berkunjung .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorof-smirnov (K-S) .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Uji Glejser .....	60
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (F).....	65
Table 4.17 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis.....	68
Tabel 4.18 Nilai dari rata-rata butir pernyataan keputusan berkunjung.....	70
Tabel 4.19 Nilai dari rata-rata butir pernyataan word of mouth .....	73
Tabel 4.20 Nilai dari rata-rata butir pernyataan produk wisata .....	75
Tabel 4.21 Nilai dari rata-rata butir pernyataan kualitas pelayanan .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Kurva uji F .....	42
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	43
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	44
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	50
Gambar 4.1 Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis I.....	50
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	51
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	52
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN .....	85
Lampiran 2 .....	93
Lampiran 3 Data Frekuensi Responden .....	96
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	97
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	109
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	113
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik .....	114
Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	115
Lampiran 9 Uji Kecukupan Model .....	116

