

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA, *WORD OF MOUTH* DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG  
(Studi pada Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang)**



**SKRIPSI**

**FARHAN ABDUL FAQIH**

**1602010196**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA, *WORD OF MOUTH* DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG**

**(Studi pada Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen S1**

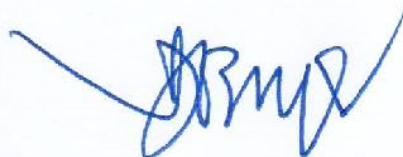
**Oleh :**

**FARHAN ABDUL FAQIH**

**1602010196**

**Diperiksa dan disetujui oleh**

**Pembimbing**



**M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si**

**NIP/NIK. 2160159**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farhan Abdul Faqih  
NIM : 1602010196  
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, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Farhan Abdul Faqih

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Farhan Abdul Faqih  
NIM : 1602010196  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : PENGARUH DAYA TARIK WISATA, WORD OF MOUTH, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

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, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si

Anggota 1 : Dra.Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 28 Januari 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIK/NIP. 2160187

## MOTTO

“Mimpi tidak pernah menyakiti siapa pun jika dia terus bekerja tepat di belakang mimpinya untuk mewujudkannya semaksimal mungkin.”

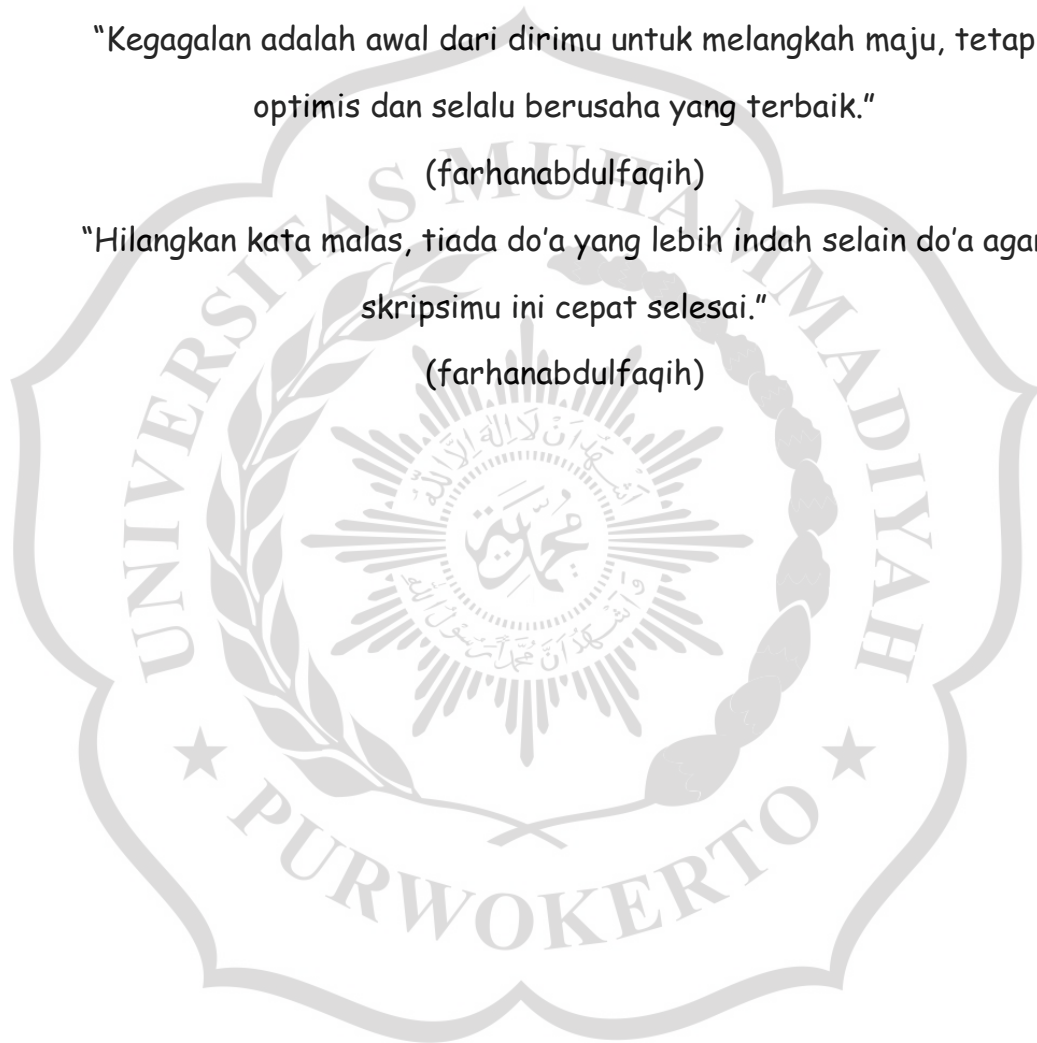
(F. W. Woolworth)

“Kegagalan adalah awal dari dirimu untuk melangkah maju, tetap optimis dan selalu berusaha yang terbaik.”

(farhanabdulfaqih)

“Hilangkan kata malas, tiada do'a yang lebih indah selain do'a agar skripsimu ini cepat selesai.”

(farhanabdulfaqih)



## PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan  
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

*Bapakku Alm. Sulchani, Ibuku Farihah,*

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa  
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabil'alamiin segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya 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. Saya 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. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan kepada saya.
5. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

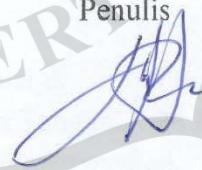
6. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Purnadi, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. 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.
9. Ibu saya Fariah sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu waTa'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 28 Januari 2021

Penulis



Farhan Abdul Faqih

**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 : Farhan Abdul Faqih  
NIM : 1602010196  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

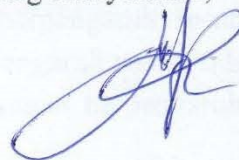
menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Daya Tarik Wisata, *Word Of mouth*, dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Keputusan Berkunjung  
(Studi pada Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, 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 sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 28 Januari 2021  
Yang menyatakan,



Farhan Abdul Faqih

PENGARUH DAYA TARIK WISATA, *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG  
(Studi pada Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang)

**Farhan Abdul Faqih<sup>1</sup>**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[faqihdul00@gmail.com](mailto:faqihdul00@gmail.com)

**M. Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh daya tarik wisata, *word of mouth*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung di objek wisata Dreamland Waterpark Ajibarang. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Metode Purposive Sampling digunakan untuk memilih 105 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Analisis data menggunakan SPSS dengan teknik analisis regresi linier berganda, uji instrumen, uji asumsi klasik, koefisien determinasi. Alat uji hipotesis yang digunakan yaitu uji F dan uji t. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa daya tarik wisata, *word of mouth* dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Sedangkan daya tarik wisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung, *word of mouth* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan berkunjung dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung.

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

**THE EFFECT OF TOURIST ATTRACTION, WORD OF MOUTH AND  
SERVICE QUALITY ON VISITING DECISIONS  
(Study of Dreamland Waterpark Ajibarang Visitors)**

**Farhan Abdul Faqih<sup>1</sup>**  
**Economics and Business Faculty**  
**University Muhammadiyah of Purwokerto**  
[faqihdul00@gmail.com](mailto:faqihdul00@gmail.com)

**M. Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**  
**Economics and Business Faculty**  
**University Muhammadiyah of Purwokerto**  
[muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the influence of tourist attraction, word of mouth, and service quality on the decision to visit the tourist attraction Dreamland Waterpark Ajibarang. The questionnaire is used as a data collection tool. Purposive Sampling method was used to select 105 samples with several predetermined criteria. Data analysis using SPSS with multiple linear regression analysis techniques, instrument test, classical assumption test, coefficient of determination. The hypothesis testing tool used is the F test and t test. The results of the study reveal that tourist attraction, word of mouth and service quality have a simultaneous and significant effect on visiting decisions. Meanwhile, tourist attraction has no significant effect on visiting decisions, word of mouth has no significant positive effect on visiting decisions and service quality has a positive and significant effect on visiting decisions.*

*Keywords: Visit Decision, Tourist Attraction, Word of Mouth, Service Quality*

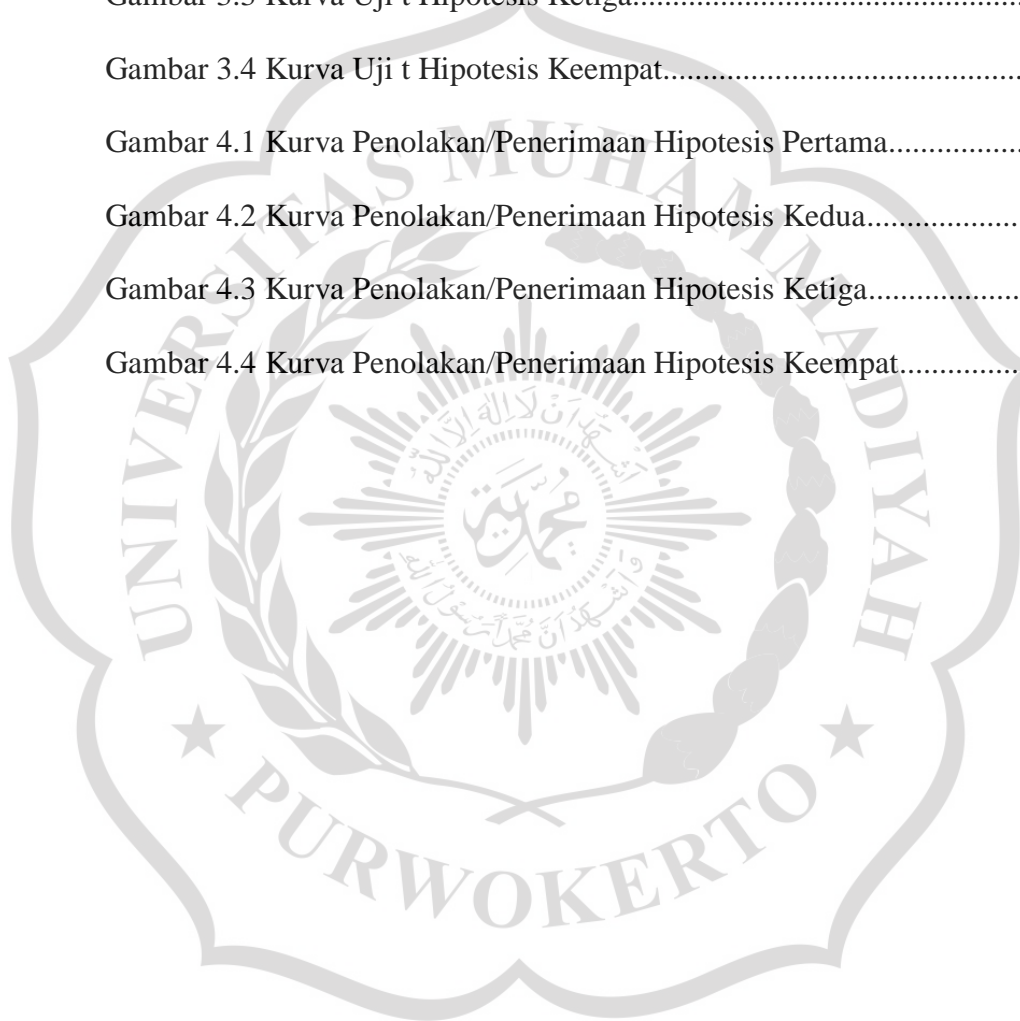
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Pembatasan Masalah.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	17

C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel .....	30
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	31
D. Variabel Penelitian .....	31
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
F. Metode Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum .....	49
B. Respon Rate .....	50
C. Karakteristik Responden.....	51
D. Metode Analisis Data.....	53
E. Pembahasan.....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	44
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	46
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	47
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	48
Gambar 4.1 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Pertama.....	66
Gambar 4.2 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Kedua.....	67
Gambar 4.3 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Ketiga.....	68
Gambar 4.4 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Keempat.....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 4.1 Respon rate.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik responden.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Berkunjung.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Daya Tarik Wisata.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth</i> .....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.7 Uji Realibilitas.....	58
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t .....	63
Tabel 4.13 Uji F.....	65
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis.....	70
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Keputusan Berkunjung.....	71
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Daya Tarik Wisata.....	73
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan <i>Word of Mouth</i> .....	75
Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 : Identitas Responden.....	95
Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner.....	99
Lampiran 4 : Hasil Uji Instrumen.....	110
Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik.....	113
Lampiran 6 : Hasil Uji Kecocokan Model.....	114
Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	114
Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis.....	115
Lampiran 9 : R tabel.....	116
Lampiran 10 : F tabel.....	117
Lampiran 11 : t tabel.....	118