

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAYA TARIK  
WISATA, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG**

**(Studi Pada Pengunjung Wisata Agro Kaligua di Kabupaten Brebes)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
Manajemen

**Intan Nur Setyaningtyas**

**1902010078**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2023**

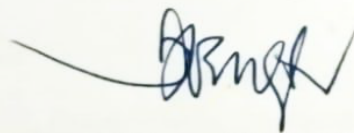
**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAYA TARIK**  
**WISATA, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)**  
**TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG**  
(Studi Pada Pengunjung Wisata Agro Kaligua di Kabupaten Brebes)



**SKRIPSI**

**Intan Nur Setyaningtyas**  
**1902010078**

**Diperiksa dan disetujui oleh :**  
**Pembimbing**



**Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si**  
**NIK. 2160159**

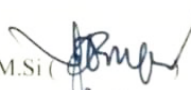


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang di ajukan oleh :

Nama : Intan Nur Setyaningtyas  
Nim : 1902010078  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung (Studi Pada Pengunjung Wisata Agro Kaligua di Kabupaten Brebes)**

Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

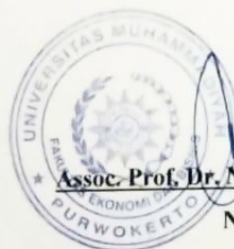

1. Ketua Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si (  )
2. Anggota I HERNI JUSTIANA ASTUTI, Ph.D (  )
3. Anggota II Hermin Endratno, S.E., M.Si (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 28 Maret 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

   
**Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si**  
NIK.2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Nur Setyaningtyas  
NIM : 1902010078  
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 sebenar-benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 28 Maret 2023

Yang menyatakan



Intan Nur Setyaningtyas

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi ilmu pengetahuan saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Nur Setyaningtyas  
NIM : 1902010078  
Program Studi : Manajemen S1  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAYA TARIK WISATA DAN  
*ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG (Studi Pada Pengunjung Wisata Agro Kaligua di  
Kabupaten Brebes)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 : 28 Maret 2023

Menyatakan,  
  
Intan Nur Setyaningtyas

## MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S Al-Baqarah: 286)

“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat. Sungguh Allah beserta orang-orang yang sabar” (Q.S Al-Baqarah: 153)

“Kemudian apabila kamu membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah, sungguh Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S Al-Imran: 159)

“Hakikatnya hidup adalah berjuang jika bukan kamu yang memperjuangkan hidupmu lantas siapa yang akan membanggakan perjuanganmu”

## PERSEMBAHAN



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

*Kedua orangtuaku tercinta (Alm. H. Nasuha dan Ibu Khalimah)*

*Sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.*

*Terimakasih atas doa yang tak pernah putus dan semangat yang tak ternilai, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas dan memberkahi segalanya.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. 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, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah membimbing dan memberi masukan.
5. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Herni Justiana Astuti, Ph.D dan Bapak Hermin Endratno, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji saya yang telah berkenan meluangkan waktunya dan memberikan pertanyaan serta masukan untuk menguji kelayakan skripsi saya sebagai Sarjana Manajemen S1.
7. Bapak/Ibu Dosen, seluruh staff dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal

ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

8. Ketiga orang tua saya, Alm. H. Nasuha, Ibu Khalimah dan Bapak Edy Waluyo yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
9. Untuk ibu saya yang selalu memberikan arahan, nasihat dan yang selalu menemani di setiap kondisi saya sehingga saya bisa bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Bani Isnen Hidayat kaka saya tercinta yang telah memberikan banyak kontribusi dari awal penyusunan skripsi hingga akhir skripsi saya.
11. Wa Ode Huspiani selaku teman organisasi yang telah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi, saling berbagi informasi, dan berdiskusi Bersama tentang skripsi.
12. Ayu, Kiki, Amel dan Nanda teman kuliah dan teman seperbimbingan yang telah menemani saya dari awal sampai akhir masa perkuliahan.
13. Teman-teman Manajemen S1 angkatan 2019, hari-hari bersama kalian, berjuang bersama dan banyak kenangan yang tidak akan terlupakan.
14. Terimakasih pula pada diri saya sendiri yang sudah berjuang hingga di titik ini, melewati segala macam ujian, tantangan dan kegagalan, serta mampu bertahan, bangkit dan semangat dari awal proses studi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

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

Purwokerto, 15 April 2023

Penulis

Intan Nur Setyaningtyas

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

**(Studi Pada Pengunjung Wisata Agro Kaligua di Kabupaten Brebes)**

**Intan Nur Setyaningtyas<sup>1</sup>, Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

**[Intansetyaning@gmail.com](mailto:Intansetyaning@gmail.com)<sup>1</sup>, [muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)<sup>2</sup>**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik wisata dan *electronic word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pengunjung Wisata Agro Kaligua di Kabupaten Brebes. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung wisata Agro Kaligua. Penelitian ini menerapkan metode pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam ini berjumlah 125 responden yang diperoleh dengan menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dengan pengukuran data primer. Data yang didapatkan diolah dengan memakai asumsi klasik, hipotesis, dan analisis regresi linier berganda dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan, daya tarik wisata dan *electronic word of mouth* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Sedangkan daya tarik wisata berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap keputusan berkunjung. *Electronic word of mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, daya tarik wisata, *electronic word of mouth* dan keputusan berkunjung**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TOURISM  
ATTRACTION AND ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON  
VISIT DECISIONS***

*(Study on Visitors to Kaligua Agro Tourism in Brebes Regency)*

**Intan Nur Setyaningtyas<sup>1</sup>, Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**

**Faculty of Economic and Business**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

[Intansetyaning@gmail.com](mailto:Intansetyaning@gmail.com)<sup>1</sup>, [muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)<sup>2</sup>

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to analyze the influence of service quality, tourist attractiveness and electronic word of mouth on the decision to visit by Kaligua Agro tourism visitors in Brebes regency. The population in this study were visitors to Kaligua Agro tourism. This study applies a quantitative approach method. The sample used in this study is 125 respondents obtained using non-probability sampling with purposive sampling technique. The instrument used in data collection is a questionnaire with primary data measurements. The data obtained is processed using classical assumptions, hypotheses, and multiple linear regression analysis with the analytical tool used is SPSS. The results of the study explain that the variables of service quality, tourist attraction and electronic word of mouth simultaneously have a significant positive effect on visiting decisions. Service quality partially has a positive and significant effect on visiting decisions. Meanwhile, tourist attraction has an effect but not significant on the decision to visit. Electronic word of mouth partially has a positive and significant effect on visiting decisions.*

***Keywords : Service quality, tourist attraction electronic word of mouth and visit decisions***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Perilaku Konsumen .....	12
2. <i>Grand Theory</i> (Teori Atribusi).....	12
3. Teori Kognitif.....	13
4. Teori afektif.....	13
5. Keputusan Berkunjung.....	14
6. Kualitas Pelayanan .....	16
7. Daya Tarik Wisata.....	18

8. <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM) .....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	30
1. Pengaruh simultan antara kualitas pelayanan, daya tarik wisata dan <i>electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung. ....	30
2. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung .	31
3. Pengaruh antara daya tarik wisata dengan keputusan berkunjung.....	32
4. Pengaruh antara <i>electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung.....	33
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel .....	36
C. Metode Pengumpulan Data .....	38
D. Variabel Penelitian .....	40
E. Definisi Operasional.....	41
F. Metode Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	55
A. Hasil Penelitian .....	55
1. Gambaran Umum Agro Wisata Kaligua .....	55
2. Response Rate .....	56
3. Deskripsi Responden.....	57
4. Analisis Statistik Deskriptif .....	61
5. Uji Instrumen.....	67
6. Uji Asumsi Klasik .....	72
7. Uji regresi linier berganda.....	76
8. Uji Kecocokan Model .....	77
9. Uji Hipotesis (Uji t).....	80
B. Pembahasan.....	85
1. Pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik wisata dan <i>electronic word of mouth</i> terhadap keputusan berkunjung.....	85
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung.....	86
3. Pengaruh daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung .....	86

4. Pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan berkunjung .88

BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Keterbatasan Penelitian.....	90
C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	99

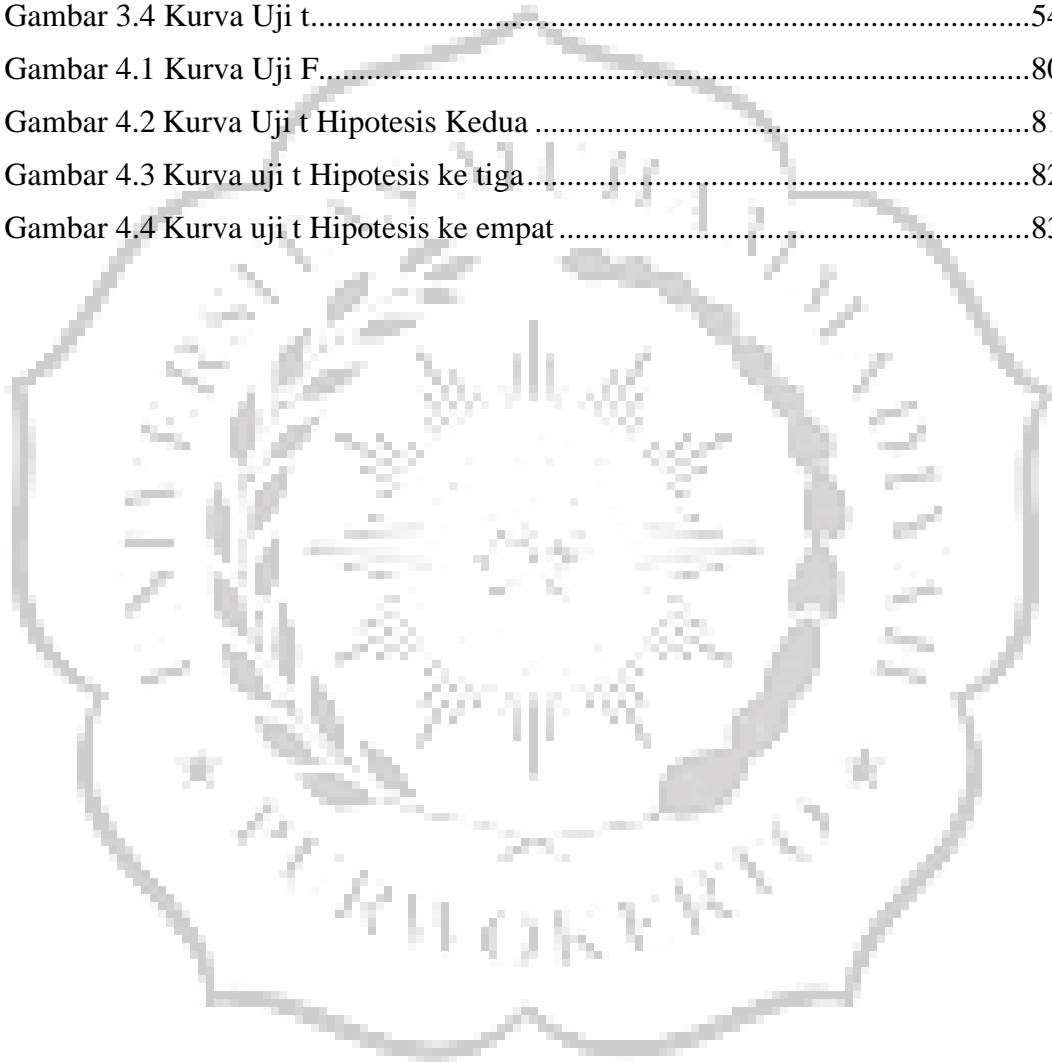


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan di Berbagai Objek Wisata Kabupaten Brebes .....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
Tabel 4.1	<i>Respon Rate</i> .....	56
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	58
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Informasi mengenai objek wisata .....	60
Tabel 4.6	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.7	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Daya Tarik Wisata .....	63
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	64
Tabel 4.9	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Berkunjung.....	66
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	68
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Uji Validitas Daya Tarik Wisata (X2).....	69
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Uji Validitas <i>electronic word of mouth</i> (X3).....	70
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Uji Validitas Keputusan Berkunjung (Y).....	70
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinieritas .....	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Park.....	75
Tabel 4.18	Hasil uji regresi linier berganda.....	76
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.20	Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Hipotesis .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Profil Instagram @wisataAgroKaligua .....	7
Gambar. 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	50
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	52
Gambar 3.3 Kurva Uji t.....	53
Gambar 3.4 Kurva Uji t.....	54
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	80
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	81
Gambar 4.3 Kurva uji t Hipotesis ke tiga.....	82
Gambar 4.4 Kurva uji t Hipotesis ke empat .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	99
Lampiran 2 : Data Deskripsi Responden .....	108
Lampiran 3 : Hasil Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	122
Lampiran 4 : Tabulasi Data.....	123
Lampiran 5 : Uji Statistik Deskriptif.....	135
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	137
Lampiran 7: Uji Reliabilitas.....	141
Lampiran 8: Uji Asumsi Klasik .....	142
Lampiran 9: Analisis Regresi Linear Berganda.....	144
Lampiran 10: Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	144
Lampiran 11: Uji F (Simultan).....	144
Lampiran 12: r Tabel.....	145
Lampiran 13: F Tabel.....	146
Lampiran 14: t Tabel.....	148