

**Pengaruh Dimensi Word of Mouth Terhadap Tingkat Keputusan Berwisata
Di Rancaupas Ciwidey**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun oleh :

Rakly Sukma Wiwaha
2003363

Program Studi Manajemen Resort dan Leisure
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia
Bandung
2025

**PENGARUH DIMENSI *WORD OF MOUTH* TERHADAP TINGKAT KEPUTUSAN
BERWISATA DI RANCAUPAS CIWIDEY**

Oleh

Rakly Sukma Wiwaha

2003363

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Rakly Sukma Wiwaha

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotocopy atau cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Rakly Sukma Wiwaha

2003363

PENGARUH DIMENSI *WORD OF MOUTH* TERHADAP TINGKAT KEPUTUSAN BERWISATA DI RANCAUPAS CIWIDEY

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.S.E

NIP. 197912152008122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.S.E

NIP. 197912152008122002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi *Word of Mouth* Terhadap Tingkat Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Januari 2025

Yang membuat pernyataan,

Rakly Sukma Wiwaha

2003363

KATA PENGANTAR

Puja Syukur senantiasa saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, dan karunia-Nya sehingga proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Dimensi *Word of Mouth* Terhadap Tingkat Keputusan Berwisata Di Rancaupas Ciwidey” bisa terselesaikan dengan baik. Dan juga saya ucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pengampu Ibu Dr. Erry Sukriah, M. Se. yang telah memberikan ilmu kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan segala keterbatasan yang ada peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Semoga dengan terwujudnya skripsi yang akan peneliti selesaikan dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan semoga keberuntungan dapat selalu berpihak kepada kita.

Bandung, 1 Januari 2025

Rakly Sukma Wiwaha

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada proses penyusunan skripsi ini, tentunya penulis tidak dapat terlepas dari arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan bantuan, antara lain:

1. Kedua orang tua penulis yaitu ayah saya Nyanjang Supriatna dan ibu saya Yati Siti Nurhayati yang telah mendoakan dan memberikan dukungan secara moral ataupun material kepada penulis sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE selaku Kepala Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
3. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE, selaku Dosen yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk membimbing, mengoreksi, mengarahkan dan memberi perhatian, serta petunjuk agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan seluruh ilmu, wawasan, dan pengetahuannya selama saya menjalani perkuliahan di kampus.
5. Intan Pariwara yang telah memberikan saya dukungan baik dalam moral, material dan emosional kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Teman-teman terdekat saya seperti Sandy permana, Rio Ferdiansyah, Seni Candriani yang senantiasa menemani penulis dengan sabar dan penuh dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Teman-teman Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Muhammad Febriansyah, Devin Mahadi Putra, Hilmi Fadhilla dan Saddam Danandjaja yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan, kerjasama, dan kebersamaan yang tak terlupakan.

Semoga segala kebaikan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa. Skripsi ini saya persembahkan kepada semua pihak yang telah membantu, dan semoga dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

PENGARUH DIMENSI *WORD OF MOUTH* TERHADAP TINGKAT KEPUTUSAN BERWISATA DI RANCAUPAS CIWIDEY

ABSTRAK

Oleh

Rakly Sukma Wiwaha
2003363

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh dari Dimensi *Word of Mouth* terhadap tingkat Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan teknik analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan metode survey terhadap 142 responden yang dipilih peneliti menggunakan teknik *systematic random sampling*. Variable bebas yang diteliti merupakan Dimensi *Word of Mouth* yaitu *Talkers* (X_1), *Topics* (X_2), *Tools* (X_3), *Taking parts* (X_4), dan dengan Variable terikat Keputusan Berwisata. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ditemukan pengaruh yang signifikan dari setiap Dimensi *Word of Mouth* terhadap tingkat Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey. Dengan Dimensi *Word of Mouth* yang paling dominan adalah *Tools* (X_3). Diketahui juga bahwa dari keempat Dimensi tersebut berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey dilihat dari persepsi responden terhadap pernyataan yang telah peneliti sebarakan.

Kata Kunci : Dimensi *Word of Mouth*, Keputusan Berwisata, promosi, Daya Tarik Wisata, Rancaupas Ciwidey

THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH DIMENSIONS ON THE LEVEL OF TOURISM DECISIONS IN RANCAUPAS CIWIDEY

ABSTRACT

By

Rakly Sukma Wiwaha
2003363

This study aims to analyze how the influence of the Word of Mouth Dimension on the level of Travel Decision in Rancaupas Ciwidey using quantitative descriptive methods and multiple linear regression analysis techniques. This study uses a survey method on 142 respondents selected by researchers using Purposive sampling techniques. The independent variables studied are the Word of Mouth Dimensions, namely Talkers (X1), Topics (X2), Tools (X3), Taking parts (X4), and the dependent variable is Travel Decision. This study concludes that there is a significant influence of each Word of Mouth Dimension on the level of Travel Decision in Rancaupas Ciwidey. With the most dominant Word of Mouth Dimension being Tools (X3). It is also known that the four Dimensions have a joint influence on the level of Travel Decision in Rancaupas Ciwidey as seen from the respondents' perceptions of the statements that the researchers have distributed.

Keyword : Word of Mouth Dimension, Travel Decision, Promotion, Tourist Attraction, Rancaupas Ciwidey

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Kepariwisata.....	8
2.1.2 Wisatawan.....	8
2.1.3 Pemasaran Pariwisata	9
2.1.3.1 Word of Mouth Bagian dari Bauran Promosi	10
2.1.3.2. Word of Mouth.....	12
2.1.3.3. Dimensi Word of Mouth	12
2.1.4. Keputusan Berkunjung/Berwisata.....	13
2.1.5. Pengaruh Dimensi Word of Mouth Terhadap Tingkat Keputusan Berwisata	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Teoritis	20
2.4 Hipotesis	20
BAB III.....	23
METODOLOGI	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Desain Penelitian	23
3.3 Metodologi Penelitian.....	23

3.3.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	23
3.3.1.1 Riset Deskriptif.....	24
3.3.1.2 Riset Explanatory.....	24
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	24
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Sampel.....	25
3.4.3 Teknik Sampling.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Variable Penelitian.....	27
3.6.1 Identifikasi Variable	27
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	35
3.7.1.1 Pengujian Validitas.....	35
3.7.1.2 Pengujian Reliabilitas	39
3.8 Uji Hipotesis.....	40
3.8.1 <i>Method Of Successive Interval</i> (MSI).....	40
3.8.2 Teknik Analisis Linear Regresi Berganda.....	41
3.9 Pengujian Sub hipotesis.....	44
3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	44
3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	44
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi.....	45
BAB IV	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
4.2 Karakteristik Responden.....	49
4.3 Analisis Statistik Dekriptif Data Penelitian.....	51
4.3.1 Dimensi Word of Mouth (X) Di Rancaupas Ciwidey.....	52
4.3.2 Rekapitulasi Dimensi Word of Mouth Di Rancaupas Ciwidey.....	61
4.3.3 Keputusan Berwisata (Y) Di Rancaupas Ciwidey.....	63
4.4 Pengaruh Dimensi Word of Mouth Terhadap Tingkat Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey.....	65
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1.1 Uji Normalitas	65
4.4.1.2 Uji Asumsi Multikolinearitas.....	68
4.4.1.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas	69
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda	70

4.4.2.1 Pengaruh Setiap Dimensi <i>Word of Mouth</i> dan Kedominanan Dimensi <i>Word of Mouth</i> Terhadap Tingkat Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey.....	70
4.4.2.2 Pengaruh Dimensi <i>Word of Mouth</i> Secara Bersama-sama Terhadap Tingkat Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey	73
4.5 Uji Koefisien Determinasi	73
4.6 Pembahasan.....	74
4.6.1 Hubungan Dengan Penelitian Terdahulu.....	74
4.6.2 Tujuan Penelitian	75
4.6.3 Penemuan Penelitian.....	76
5.1 kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
Daftar Pustaka	82

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Table 3.1 Operasional Variabel.....	27
Table 3.2 Hasil Pengujian Validitas	36
Table 3.3 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian	40
Table 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	45
Table 4.1 Karakteristik Responden.....	49
Table 4.2 Persepsi Responden Pada Dimensi Word of Mouth Talkers di Rancaupas Ciwidey	52
Table 4.3 Kategori Interpretasi Skor Penerapan Talkers	54
Table 4.4 Persepsi Responden pada Dimensi Word of Mouth Topics di Rancaupas Ciwidey	55
Table 4.5 Kategori Interpretasi Skor Penerapan Topics.....	56
Table 4.6 Persepsi Responden pada Dimensi Word of Mouth Tools di Rancaupas Ciwidey	57
Table 4.7 Kategori Interpretasi Skor Penerapan Tools.....	58
Table 4.8 Persepsi Responden pada Dimensi Word of Mouth Taking parts di Rancaupas Ciwidey	59
Table 4.9 Kategori Interpretasi Skor Penerapan Taking parts.....	60
Table 4.10 Rekapitulasi Dimensi Word of Mouth di Rancaupas Ciwidey	61
Table 4.11 Kategori Interpretasi Skor Penerapan Dimensi Word of Mouth.....	62
Table 4.12 Persepsi Responden pada Keputusan Berwisata di Rancaupas Ciwidey.....	63
Table 4.13 Kategori Interpretasi Skor Penerapan Keputusan Berwisata	65

Table 4.14 Hasil Uji Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov	67
Table 4.15 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	68
Table 4.16 Hasil Analisis Regresi Koefisien.....	71
Table 4.17 Hasil Uji Simultan.....	73
Table 4.18 Hasil Uji Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Banyaknya Usaha Objek Daya Tarik Wisata Komersial di Indonesia, 2019-2022	2
Gambar 4.1 Rusa di Penangkaran Rusa Rancaupas Ciwidey	47
Gambar 4.2 Wahana Panahan di Rancaupas Ciwidey	47
Gambar 4.3 Wahana ATV di Rancaupas Ciwidey	48
Gambar 4.4 Playground Activities di Rancaupas Ciwidey	48
Gambar 4.5 Private Onsen di Rancaupas Ciwidey	49
Gambar 4.6 Histogram Variabel Keputusan Berwisata	66
Gambar 4.7 Normal Probability Plot	67
Gambar 4. 8 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner	85
Lampiran 2 Hasil Data Pernyataan Responden	88
Lampiran 3 Catatan Bimbingan	100
Lampiran 4 SK Pembimbing	102

Daftar Pustaka

- Statistik Obyek Daya Tarik Wisata 2022*. (2023). Indonesia: Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behaviour*. New York: Open University Press.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does Higher Education Service Quality Effect Student Satisfaction, Image and Loyalty? A Study of International Students in Malaysian Public Universities. *Quality Assurance in Education*, 24, 70-94.
- Alma. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Dalam Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo, Kediri di era kenormalan baru*. Sidomulyo, Kediri: Institute of Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Aprilia, F. (2015). *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung*.
- Arikunto. (2018). *Dasar Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Arikunto Jakarta: Sinar Grafika Offset. (2018). *Dasar Dasar Evaluasi Pendidikan*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davidson, R. &. (1997). *Tourism Destinations*. London: Hodder & Stoughton.
- East, R. H. (2008). Measuring the Impact of Positive and Negative Word of Mouth on Brand Purchase Probability. *International Journal of Research in Marketing*, 215-227.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponogoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goeldner, C. &. (2012). *Tourism: Practices, principles, philosophies*. New Jersey: John Wiley and Sons, inc.
- Gujarati, D. (2003). *Ekonometri Dasar*. Jakarta: Erlangga.

- Gujarati, D. (2004). *Basic Econometrics, Fourth edition*. Singapore: McGraww-Hill Inc.
- Ismail, M., Widagdo, A. K., & Widodo, A. (2016). Sistem Akuntansi Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19(2), 323-340.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kotler, P. (2001). *Marketing Management, Millenium Edition*. New Jersey: Pearson Custom Publishing.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi 13 (Diterjemahkan dari "Marketing Manajement, " oleh Philip Kotler dan Kelvin Keller*. Indonesia: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Lee, E. S. (1976). *Suatu Teori Migrasi Diterjemahkan oleh Hans Daeng*. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan UGM.
- Lynch, R. T. (2001). *Small tourism business networks and destination development*.
- Made, G. &. (2012). *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Malhotra, N. K. (2005). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Middleton, V. F. (2009). *Marketing in Travel and Tourism, 4th*. Abingdon: Routledge.
- Morrison, A. M. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destinations*. New York: Routledge.
- MUFASILAH, E. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Makam Bung Karno Blitar*.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage*. Harvard: Harvard Business Press.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. BAndung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. BAndung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. BAndung: Alfabeta.,
- Suliyanto S.E., & M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Suliyanto S.E., & M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sumardy, S. d. (2011). *The Power of Word of Mouth*, 63.
- Supadi, & Garsid. (2020). *Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas Dan Uji. Normalitas)*. Yogyakarta: Gramedia.
- Widiastutik. (2019). *Analisis Pengaruh Viral Marketing dan Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung*.
- Yamane, T. (1967). Taro Yamane Method For Sample Size Calculation. *The Survey Causes Of Mathematics Anxiety Among Secondary School Students In Minna Metropolis.*, 188.
- Yusendra, A. E. (2015). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan destinasi wisata bagi wisatawan domestik nusantara.*, 46-64.