

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KE BANDUNG ZOOLOGICAL GARDEN (BAZOGA)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Disusun Oleh:
Annisa Fitria Umara
1705032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2022**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KE BANDUNG ZOOLOGICAL GARDEN (BAZOGA)**

Oleh
Annisa Fitria Umara

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Annisa Fitria Umara 2022
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2022

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Annisa Fitria Umara

1705032

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KE BANDUNG ZOOLOGICAL GARDEN (BAZOGA)**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Sri Marhanah, S.S., M.M.

NIP. 19811014 200601 2 001

Pembimbing II



Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si.

NIP. 19880703 201504 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE.

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Terhadap Minat Berkunjung ke Bandung Zoological Garden (BAZOGA)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dan tidak ada di dalamnya yang merupakan plagiat dari hasil karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2022

Annisa Fitria Umara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam pengerjaan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan umat muslim yaitu Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Minat Berkunjung ke Bandung Zoological Garden (BAZOGA)”. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pariwisata pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang bersangkutan dengan pembuatan skripsi ini. Besar harapan penulis, semoga skripsi yang telah dibuat oleh penulis menjadi hal yang berguna dan dapat diamalkan bagi semua pihak.

Bandung, Agustus 2022

Penulis

Annisa Fitria Umara

UCAPAN TERIMAKASIH

Proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Rico Fazli Umara dan Ibu Ratih Nurdianingsih yang selalu mendukung, memberikan doa dan motivasi kepada penulis.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE. selaku Kepala Prodi Manajemen Resort dan Leisure. Terima kasih atas keikhlasannya dalam memberikan ilmu selama penulis menjalani perkuliahan di MRL
3. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M. selaku dosen pembimbing I. Terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya telah memberikan waktu dan kesempatannya untuk membimbing, mengoreksi, dan memberikan ilmu kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S. Par., M. Si. selaku dosen pembimbing II skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, dan do'a kepada penulis dan juga memberikan pengarahan baik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par., M.Sc. selaku dosen wali yang memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Resort & Leisure, terimakasih atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Sahabat 'Pejoeang' Isnaini Nurrahmah, Almineta Azzahra, Nabila Pitaloka, Nabilah Nurizkiana dan Syafira Azhari yang selalu *support* penulis selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman kelompok belajar Senin Kamis yang saling memotivasi satu sama lain di *injury time*.
9. Seluruh teman-teman MRL angkatan 2017, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua kenangannya selama ini. Semoga selalu diberi kesehatan dan sukses untuk kalian semua.
10. Kepada seluruh member NCT yang selalu menghibur penulis di masa penulisan skripsi dengan konten-kontennya.

11. *Last but not least, I wanna thank me.* Terima kasih kepada diri saya sendiri yang selalu mau untuk memotivasi diri sendiri dan sudah mau bertahan selama masa kuliah walaupun berkali-kali ingin mundur tapi tetap masih bisa kuat sampai perkuliahan ini selesai.

Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah mampu mengantarkan penulis hingga sampai kepada titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KE BANDUNG ZOOLOGICAL GARDEN (BAZOGA)**

ABSTRAK

Oleh:

Annisa Fitria Umara

1705032

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi pengguna internet terhadap *e-WOM* dan minat berkunjung ke Bandung Zoological Garden serta menganalisis pengaruh *e-WOM* terhadap minat berkunjung ke Bandung Zoological Garden. penelitian ini menggunakan teori Goyette (2010) yaitu mencakup *Intensity*, *Valence of Opinion* dan *Content* metode penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan skala likert dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS 25 For Mac* menggunakan metode analisis regresi liner sederhana. Responden dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 150 responden dengan kriteria pernah melihat ulasan atau unggahan Bandung Zoological Garden. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *e-WOM* terhadap minat berkunjung ke atraksi wisata Bandung Zoological Garden dengan hasil pengaruh sebesar 71%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti peneliti. Dimana hasil tanggapan responden terhadap variabel *e-WOM* dan variabel minat berkunjung berada pada kategori persentase yang tinggi. Dari hasil penelitian tersebut pengelola Bandung Zoological Garden disarankan untuk lebih aktif dalam berinteraksi dengan pengguna internet lainnya guna meningkatkan interaksi agar jauh lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Kata kunci: *e-WOM*, Minat Berkunjung, Bandung Zoological Garden

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON THE
INTEREST IN VISITING BANDUNG ZOOLOGICAL GARDEN (BAZOGA)***

ABSTRACT

By:

Annisa Fitria Umara

1705032

This study aims to identify the perception of internet users towards e-WOM and interest in visiting Bandung Zoological Garden and analyze the influence of e-WOM on interest in visiting Bandung Zoological Garden. This research uses Goyette's theory (2010) which includes Intensity, Valence of Opinion and Content descriptive quantitative research methods using the likert scale with the help of IBM SPSS 25 For Mac applications using simple liner regression analysis methods. The respondents in this study totaled 150 respondents with the criteria of having seen reviews or uploads of the Bandung Zoological Garden. The results of the study showed that there was an influence of e-WOM on the interest in visiting Bandung zoological garden tourist attractions with an influence of 71%, the rest was influenced by other variables that were not studied by researchers. Where the results of respondents' responses to the e-WOM variable and the visiting interest variable are in the high percentage category. From the results of this study, the manager of Bandung Zoological Garden is advised to be more active in interacting with other internet users in order to increase interaction so that it is much better known by the wider community.

Keywords: e-WOM, Visiting Interest, Bandung Zoological Garden

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.2 <i>Electronic Word of Mouth</i>	11
2.2.1 Pengertian <i>Electronic Word of Mouth</i>	11
2.2.2 Perbedaan <i>Electronic Word of Mouth</i> dan <i>Word of Mouth</i>	12
2.2.3 Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.3 Minat Berkunjung	14
2.3.1 Pengertian Minat Berkunjung	14

2.3.2 Indikator Minat Berkunjung.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Berpikir.....	20
2.6 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	22
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	22
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.3.3 Teknik Sampling	24
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	24
3.5 Jenis dan Sumber Data	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Proses Pengembangan Instrumen.....	28
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	34
3.8.2 Analisis Data Inferensial	35
3.9.3 Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.2 Karakteristik Responden	40
4.3 Analisis Deskriptif	44
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>electronic word of mouth</i> (X).....	45

4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Minat Berkunjung (Y).....	50
4.4	Analisis Inferensial.....	55
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.2	Uji Regresi Linear Sederhana	57
4.5	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan pengunjung mengenai Bandung Zoological Garden.....	5
Gambar 1. 2 Data Jumlah Kunjungan Bandung Zoological Garden	6
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Bandung Zoological Garden.....	22
Gambar 3. 2 Garis Kontinum	36
Gambar 4 . 1 Garis Kontinum <i>Intensity</i>	46
Gambar 4 . 2 Garis Kontinum <i>Valence of Opinion</i>	47
Gambar 4 . 3 Garis Kontinum <i>Content</i>	49
Gambar 4 . 4 Garis Kontinum Rekapitulasi e-WOM.....	50
Gambar 4 . 5 Garis Kontinum Minat Berkunjung.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2 . 1 Penelitian terdahulu.....	15
Tabel 3 . 1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 3 . 2 Jenis dan Sumber Data.....	27
Tabel 3 . 3 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 3 . 4 Uji Reliabilitas	33
Tabel 3 . 5 Persentase Penafsiran Pengolahan Data.....	34
Tabel 3 . 6 Klasifikasi Koefisien Determinasi	39
Tabel 4 . 1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4 . 2 Tanggapan Responden Mengenai Intensity (X1).....	45
Tabel 4 . 3 Tanggapan Responden Mengenai Valence of Opinion (X2).....	47
Tabel 4 . 4 Tanggapan Responden Mengenai Content (X3).....	48
Tabel 4 . 5 Rekapitulasi Penilaian Variabel electronic word of mouth	50
Tabel 4 . 6 Tanggapan Responden Mengenai Minat Transaksional	51
Tabel 4 . 7 Tanggapan Responden Mengenai Minat Referensial	52
Tabel 4 . 8 Tanggapan Responden Mengenai Minat Preferensial	53
Tabel 4 . 9 Tanggapan Responden Mengenai Minat Eksploratif.....	54
Tabel 4 . 10 Rekapitulasi Penilaian Variabel Minat Berkunjung (Y)	54
Tabel 4 . 11 Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	56
Tabel 4 . 12 Uji Linearitas.....	57
Tabel 4 . 13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	57
Tabel 4 . 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	69
Lampiran 2 Kuesioner Instrumen Penelitian.....	70
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	75
Lampiran 4 Tabulasi Data	78
Lampiran 5 SK Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.....	83
Lampiran 6 Catatan Bimbingan	85
Lampiran 7 Riwayat Hidup.....	86