

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, LOKASI, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG YANG DIMEDIASI  
CITRA DESTINASI TAMAN WISATA NGROWO BENING EDUPARK**

**KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**Anggi Duwi Lestari**

**NIM : 2003102288**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG YANG DIMEDIASI CITRA DESTINASI TAMAN WISATA NGROWO BENING EDUPARK KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

**OLEH:**

**Anggi Duwi Lestari**

**NIM : 2003102288**

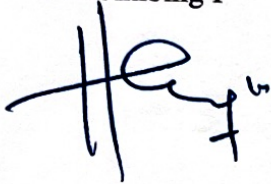
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Anggi Duwi Lestari telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 26 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Heny Sidanti S.E., M.M.

NIDN. 0727107503

Madiun, 26 Juli 2024

Pembimbing II




Hendra Setiawan, S.E., M.M

NIDN. 0702089403

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Anggi Duwi Lestari ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada  
2 Agustus 2024

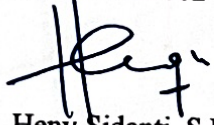
Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

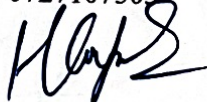
Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802


Sekretaris

  
Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0727107503

Anggota

  
Hendra Setiawan, S.E., M.M.  
NIDN. 0702089403

Anggota

  
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0713058001

Anggota



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggi Duwi Lestari

NIM : 2003102288

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 27 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



Anggi Duwi Lestari  
NIM. 2003102288

## **MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN**

Jangan Pernah Berhenti Belajar dan Mengasah Diri

Abdi Suardin

Kesabaran adalah Kekuatan

Abdi Suardin

### **SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN KEPADA:**

Kepada orang tua saya bapak Sunariyadi, ibu saya Umi S, dan kepada Suami saya Chrensa Satiya P yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan, serta untuk teman dan sahabat saya yang selalu memberi dukungan dan menghibur selama penyelesaian skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-Wom)*, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Yang Dimediasi Citra Destinasi Taman Wisata Ngrowo Bening Edu Park Kota Madiun**" dengan tepat waktu. Peneliti sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

4. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. Dosen Pembimbing 1 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. Dosen Pembimbing 2 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya dengan memberi bimbingan, arahan dan juga sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penelitian selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari.
7. Kepada orang tua Bapak Sunariyadi Dan Ibu Umi S yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa yang tak pernah putus bagi peneliti dalam menyusun skripsi hingga selesai.
8. Kepada Suami Saya Chresna Satiya Permana Terimakasih telah menjadi bagian di perjalanan hidup saya, dan telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya. Terima kasih telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
9. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah berjuang sehingga bisa berada di titik ini



10. Seluruh teman - teman seperjuangan yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan semangat saat penyusunan skripsi hingga terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 27 Juli 2024

Anggi Duwi Lestari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	16
C. Rumusan Masalah.....	17
D. Tujuan Penelitian.....	18
E. Kegunaan Penelitian.....	19
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	21
A. Kajian Pustaka.....	21

B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Berpikir.....	51
D. Hipotesis.....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
B. Jadwal Penelitian.....	62
C. Desain Penelitian.....	63
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	64
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	67
F. Teknik Pengumpulan Data.....	70
G. Instrumen Penelitian.....	71
H. Teknik Analisis Data.....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>79</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	79
B. Deskripsi Data.....	79
C. Hasil Pengujian.....	93
D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	111
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>133</b>
A. Simpulan.....	133
B. Implikasi dan Saran.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>138</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>147</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>221</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Pada Tahun 2023.....	7
Tabel 1. 2 Data Kunjungan Wisata Taman Ngrowo Bening Edu Park.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	62
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian.....	68
Tabel 3. 3 Pengukuran Skor Kuisisioner.....	72
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	80
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	81
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	82
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji.....	83
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	84
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.....	84
Tabel 4. 8 Variabel Elektronik Word Of Mount (E-WOM).....	85
Tabel 4. 9 Variabel Lokasi.....	87
Tabel 4. 10 Variabel Fasilitas (X3).....	89
Tabel 4. 11 Variabel Keputusan Berkunjung (Y).....	91
Tabel 4. 12 Variabel Citra Destinasi (X4).....	92
Tabel 4. 13 Uji Validitas X1.....	93

Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas.....	97
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	98
Tabel 4. 17 Uji Heteroskedastisitas.....	99
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas.....	100
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinieritas.....	101
Tabel 4. 20 Uji Heteroskedastisitas.....	102
Tabel 4. 21 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Sub Struktural 1.....	104
Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi (R2) Sub Struktural 1.....	104
Tabel 4. 23 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Sub Struktural 2.....	106
Tabel 4. 24 Uji Koefisien Determinasi (R2) Sub Struktural 2.....	108
Tabel 4. 25 Uji Sobel (Sobel Test) X1.....	109
Tabel 4. 26 Uji Sobel (Sobel Test) X2.....	109
Tabel 4. 27 Uji Sobel (Sobel Test) X3.....	110

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Pemasaran menggunakan E-WOM (Electronic Word Of Mouth).....	4
<b>Gambar 1. 2</b> Pemasaran menggunakan E-WOM (Electronic Word Of Mouth).....	5
<b>Gambar 1. 3</b> Data Pertumbuhan Pengunjung Pariwisata Taman Di Madiun termasuk Taman Rawa Bening Edu Park.....	10
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Berfikir.....	51
<b>Gambar 3. 1</b> Gambar Desain Penelitian.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuisioner Penelitian.....	147
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Data.....	156
<b>Lampiran 3</b> Uji Validitas.....	208
<b>Lampiran 4</b> Uji Reliabilitas.....	214
<b>Lampiran 5</b> Uji Normalitas.....	215
<b>Lampiran 6</b> Uji Multikolonieritas.....	216
<b>Lampiran 7</b> Uji Heteroskedastisitas.....	217
<b>Lampiran 8</b> Uji Signifikan (Parsial Uji t).....	218
<b>Lampiran 9</b> Uji Koefesien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	219
<b>Lampiran 10</b> Uji Sobel.....	219