

**PENGARUH CITRA DESTINASI, FASILITAS,  
AKSESIBILITAS, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
(E-WOM) TERHADAP MINAT BERKUJUNG KEMBALI  
WISATAWAN**

**(Studi Kasus Pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Klayar  
Kabupaten Pacitan)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**SULIS SETIANI**

**NIM. 2003102168**

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

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Sulis Setiani telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 27 Juni 2024

Pembimbing I



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

NIDN. 0713058001

Madiun, 27 Juni 2024

Pembimbing II



Metikasmike, S.E., M.M.

NIDN. 0729117402

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

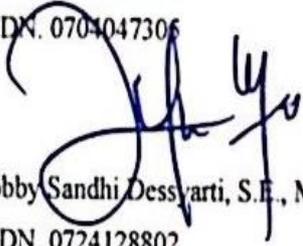
Skripsi oleh Sulis Setiani ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada 27 Juli 2024

Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

Ketua

NIDN. 0704047305

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

Sekretaris

NIDN. 0724128802

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

Anggota

NIDN. 0713058001

  
Metikasmike, S.E., M.M.

Anggota

NIDN. 0729117402

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

Anggota

NIDN. 0704047305



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.

NIDN. 0727078603



Mengesahkan,  
Keprosidus Manajemen  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sulis Setiani

NIM : 2003102168

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 12 Juni 2024

Yang membuat pernyataan.



Sulis Setiani

NIM. 2003102168

## KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas, Aksesibilitas, dan *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan (Studi Kasus pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Klayar Kabupaten Pacitan)”**. Penulisan Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.

Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, terutama kepada:

1. Dr. H.Supri Wahyudi Utomo M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak.CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 FEB Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Liliek Nur Sulistyowati, S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan 2 FEB Universitas PGRI Madiun.
5. Dr. Apriyanti S.E.,M.M. CPSMM., selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
6. Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing penulis selama ini.

7. Metikasmike, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing penulis selama ini.
8. Orang tua saya, Bapak Suwito dan Ibu Sunarti yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah putus untuk anaknya, berupa materi dan motivasi yang baik untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Andung Kamayuda yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada dan menjadi bagian dari perjalanan hidup.
10. Teman-teman saya Zulfa, Amma, dan Tiara yang telah menjadi teman seperjuangan dalam perkuliahan. Dan juga kepada teman-teman semua yang tidak bisa saya disebutkan satu persatu.
11. Terakhir, kepada diri saya sendiri Sulis Setiani, terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Selanjutnya, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak. Terimakasih.

Madiun, 12 Juni 2024

Penulis

Sulis Setiani

NIM. 2003102168

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	19
C. Rumusan Masalah .....	19
D. Tujuan Penelitian .....	20
E. Manfaat Penelitian .....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
A. Kajian Pustaka.....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	44
C. Kerangka Konseptual .....	57
D. Hipotesis Penelitian.....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	62
B. Desain Penelitian.....	63
C. Populasi, Sampel, dan Teknik .....	64
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	66
E. Teknik Pengumpulan Data.....	70
F. Instrumen Penelitian.....	70
G. Teknik Analisis Data .....	71
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>79</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
B. Analisis Data .....	80

C. Pembahasan.....	100
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>112</b>
A. Kesimpulan .....	112
B. Implikasi.....	113
C. Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan kabupaten Pacitan .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Wisata Pacitan Tahun 2024.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Pantai Klayar Kab. Pacitan Tahun 2019-2023 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan .....	62
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	68
Tabel 3.3 Pengukuran Instrumen Penelitian Skala Likert.....	71
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia .....	82
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	83
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	84
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	86
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Citra Destinasi ( $X_1$ ) .....	87
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....	88
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Aksesibilitas ( $X_3$ ).....	88
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel (E-WOM) ( $X_4$ ).....	89
Tabel 4.10 Uji Minat Berkunjung Kembali (Y).....	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	95
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	98
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Wisatawan Mengenai Citra Destinasi.....	9
Gambar 1.2 Keluhan Wisatawan Mengenai Fasilitas Wisata .....	13
Gambar 1.3 Keluhan Wisatawan Mengenai Aksesibilitas Wisata.....	15
Gambar 2.1 <i>Diagram Theory of Reasoned Action</i> .....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	57
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	64