

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (eWOM) DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE AGROWISATA KAMPOENG ANGGREK KEDIRI

SKRIPSI



Oleh:

ARIF ROMADHONI
1624010087

FAKULTAS PERTANIAN

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR**

SURABAYA

2020

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (eWOM) DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE
AGROWISATA KAMPOENG ANGGREK KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh:

ARIF ROMADHONI
1624010087

Kepada

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

SURABAYA

2020

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (eWOM) DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE
AGROWISATA KAMPOENG ANGGREK KEDIRI

Diajukan Oleh:

ARIF ROMADHONI

1624010087

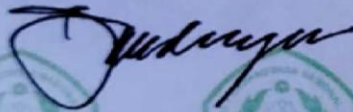
Telah Diujikan pada tanggal :
26 Juni 2020

Skripsi ini Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

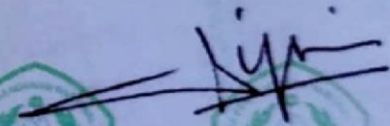
Menyetujui ::

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Sudyarto, MM
NIP. 19600105 198903 1 00 1



Ir. Sigit Dwi Nugroho, M.Si
NIP. 19590628 198803 1 00 3

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. R. A. Nora Augustien K. MP.
NIP. 19590824 198703 2001

Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (eWOM) DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE
AGROWISATA KAMPOENG ANGGREK KEDIRI**

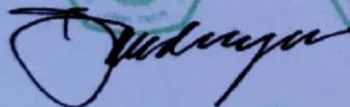
Oleh:

ARIF ROMADHONI
1624010087

Telah Direvisi pada tanggal :
6 Juli 2020

Menyetujui ::

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Sudyarto, MM
NIP. 19600105 198903 1 00 1

Pembimbing Utama



Ir. Sigit Dwi Nugroho, M.Si
NIP. 19590628 198803 1 00 3

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010 Pasal 1 Ayat 1 tentang Plagiarisme.

Maka saya sebagai penulis Skripsi dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (eWOM) DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE AGROWISATA KAMPOENG ANGGREK KEDIRI** ” menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dari perundangan yang berlaku

Surabaya, 10 Juli 2020

Yang membuat pernyataan


ARIF ROMADHONI
1624010087

ABSTRACT

The tourism sector has now one of development in various countries, including Indonesia. The development of the tourism industry with social media is increasingly in tune with more and more people using social media. Community activities in sharing their experiences through social media are Electronic Word Of Mouth (eWOM) activities. Service is important because it involves directly with visitors. The purpose of this study are: 1) Describe the characteristics of visitors to the Kampoeng Anggrek Kediri Agro-tourism. 2) Analyzing the influence of Electronic Word Of Mouth (eWOM) on the decision to visit Kampoeng Anggrek Kediri Agro-Tourism. 3) Analyzing the effect of service quality on the decision to visit the Kampoeng Anggrek Kediri Agro-tourism. The research method was done intentionally (purposive) with a purposive sampling of 50 people. Research testing is done by studying the Structural Equation Model (SEM) software based on WarpPLS 5.0 Partial Least Square (PLS). The results of this study show the characteristics of Kampoeng Anggrek Kediri Agro-tourism visitors based on gender that is equal between men and women, dominant visitors get 21-30 years obtained from Kediri. Education visitors gather high school status as students, and the level of income between Rp. 0-500,000. The first visit was to the Kampoeng Anggrek Kediri Agro-tourism and a personal visit using a type of motorcycle transportation. The word of mouth electronic variable (eWOM) (X1) has a positive effect on the visit decision variable. service quality variables were significantly positive for visit decision variables.

Keywords: electronic word of mouth, service quality, visitor characteristics, agro-tourism

ABSTRAK

Sektor pariwisata kini telah menjadi salah satu andalan pembangunan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan industri pariwisata dengan media sosial semakin baik selaras dengan banyaknya orang yang menggunakan media sosial. Kegiatan masyarakat dalam membagi pengalaman mereka melalui media sosial merupakan kegiatan *Electronic Word of Mouth* (eWOM). Pelayanan merupakan hal penting karena menyangkut langsung dengan pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mendeskripsikan karakteristik pengunjung Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri. 2) Menganalisis pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (eWOM) terhadap keputusan berkunjung ke Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri. 3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung ke Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri. Metode penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan *purposive sampling* sebanyak 50 orang. Pengujian penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) software WarpPLS 5.0. Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik pengunjung Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri berdasarkan jenis kelamin seimbang antara laki-laki dan perempuan, pengunjung dominan berusia 21-30 tahun berasal dari Kediri. Pendidikan pengunjung lulusan SMA berstatus sebagai pelajar, dan tingkat pendapatan antara Rp. 0-500.000. Kunjungan dilakukan pertama kali ke Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri dan kunjungan bersifat pribadi menggunakan jenis transportasi sepeda motor. Variabel *Electronic Word of Mouth* (eWOM) (X1) berpengaruh positif yang signifikan terhadap variabel Keputusan Berkunjung. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap variabel Keputusan Berkunjung.

Kata kunci : *electronic word of mouth, kualitas layanan, karakteristik pengunjung, agrowisata.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi, yang berjudul “Analisis Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (eWOM) dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Berkunjung ke Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pertanian Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur. Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa pertolongan Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada, Yth. Ir. Sigit Dwi Nugroho, M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Ir. Sudiyarto, MM. selaku dosen pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, motivasi, dan meluangkan waktu serta tenaganya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran untuk membimbing peneliti. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS. selaku dosen penguji pertama dan Ir. Sri Widayanti, MP. selaku dosen penguji kedua yang telah memberikan masukan dan saran mulai dari rencana penelitian sampai selesai penyusunan skripsi ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. RA. Nora Augustien K, MP. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Sudiyarto, MM. selaku Ketua Jurusan Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ir. Sri Widayanti, MP. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak, Ibu, dan Mbah Kayah sekeluarga atas doa dan dukungannya baik dalam segi moril dan materiil yang telah diberikan dan menjadi sumber inspirasi selama peneliti menempuh pendidikan.
5. Winantu P., Gilang Ardiansyah, Felix Nola, Afri Priambodho, Septilia Ratna dan teman teman mahasiswa Agribisnis angkatan 2016 yang selalu semangat dan menjadi motivasi peneliti dalam belajar dan mengerjakan skripsi.
6. Semua pihak yang membantu kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti tulis satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu pertanian.

Surabaya, 10 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	23
2.2.1. Pemasaran.....	23
2.2.2. Pemasaran Jasa.....	24
2.2.3. Kualitas Layanan.....	26
2.2.4. <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	28
2.2.5. <i>Electronic Word Of Mouth</i> (eWOM)	29

2.2.6. Karakteristik Pengunjung	39
2.2.7. Perilaku Konsumen.....	44
2.2.8. Keputusan Berkunjung	47
2.2.9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Berkunjung.....	52
2.2.10. Agrowisata	54
2.3. Kerangka Pemikiran.....	56
III. METODE PENELITIAN.....	59
3.1. Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	59
3.2. Jenis Penelitian.....	59
3.3. Sumber Data, Populasi dan Sampel.....	60
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	62
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	63
3.6. Analisis Data.....	67
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1. Sejarah Perusahaan.....	74
4.2. Karakteristik Pengunjung Agrowisata Kampoeng Angrek Kediri.....	77
4.3. Hasil Tanggapan Responden.....	86
4.4. Hasil Analisis <i>Structural Equation Model</i> -PLS.....	90
4.4.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	90
4.4.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	96
4.5. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> (eWOM) terhadap	

Keputusan Berkunjung.....	98
4.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung	103
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1. Simpulan.....	110
5.2. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Wisatawan pada tahun 2016 s/d 2019 di Agrowisata Kampoeng Anggrek	6
2.1	<i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu dalam Beberapa Waktu Terakhir (tahun 2015-2020).....	12
2.2	Karakteristik Sosio Demografi Wisatawan	42
2.3	Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kediri	56
3.1	Skor Skala Likert	63
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	65
4.1	Jumlah Wisatawan pada tahun 2016 s/d 2019 di Agrowisata Kampoeng Anggrek.....	75
4.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap eWOM.....	87
4.3	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan.....	88
4.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap Keputusan Berkunjung.....	89
4.5	<i>Combined Loading And Cross-Loadings Factor</i>	91
4.6	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi Antar Variabel.....	93
4.7	Hasil <i>Standard Error</i>	94
4.8	Uji Reliabilitas.....	95
4.9	<i>Model Fit and Quality Indices</i>	96

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	48
2.2	Kerangka Penelitian.....	58
3.1	Model Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel.....	71
4.1	Lab Kultur Jaringan.....	76
4.2	Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri.....	76
4.3	Struktur Organisasi.....	76
4.4	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.5	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia.....	78
4.6	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Daerah Asal.....	80
4.7	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendidikan.....	81
4.8	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.9	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	83
4.10	Frekuensi Pengunjung Berwisata.....	84
4.11	Transportasi Pengunjung.....	85
4.12	Model Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuisisioner Pengunjung Agrowisata Kampoeng Anggrek.....	119
2	Karakteristik Pengunjung Agrowisata Kampoeng Anggrek Kediri.....	123
3	Hasil <i>Output</i> Warp-PLS 5.0.....	126
4	Dokumentasi Penelitian.....	132