

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE KAMPUNG *HERITAGE*
KAJOETANGAN MALANG**

SKRIPSI



**REVVALINA VANIA PUTRI SETIYAWAN
22045010085**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2026

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE KAMPUNG *HERITAGE*
KAJOETANGAN MALANG**

SKRIPSI



Oleh:

REVVALINA VANIA PUTRI SETIYAWAN

NPM. 22045010085

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK PROGRAM STUDI
PARIWISATA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE KAMPUNG *HERITAGE*
KAJOETANGAN MALANG**

Disusun oleh :

Revalina Vania Putri Setiyawan
NPM. 22045010085

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Pembimbing,



Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE KAMPUNG *HERITAGE*
KAJOETANGAN MALANG**

Disusun Oleh:

REVVALINA VANIA PUTRI SETIYAWAN
NPM. 22045010085

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Juli 2026**

Pembimbing Utama,

Tim Penguji,



1.



Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP.198904202022032003

Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

2.



Made Bambang Adnyana, S.ST.Par., M.Par
NIP. 199409262022031008

3.



Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Revvalina Vania Putri Setiyawan
NPM : 22045010085
Program : SI
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Juli 2026

Yang membuat pernyataan

 

Revvalina Vania P.S

NPM. 22045010085

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa karena hanya berkat rahmat, kasih, dan anugerah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Nikmat dan karunia yang tidak dapat didustakan oleh setiap makhluk Nya ketika setiap langkah dan usaha diridhoi dalam menuntut ilmu sehingga membuahkan hasil yang diharapkan, do'a dan harapan agar setiap yangdiselesaikan dalam menempuh studi akan memberikan berkah dan manfaat bagi siapapun. Tulisan ini bukan sebuah kesempurnaan namun dapat sekiranya tulisan yang dihasilkan menandakan setiap proses yang dilalui dalam penyusunannya. Skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih ke beberapa pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan mendukung penulis dalam penyusunan laporan dan pelaksanaan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) terhadap Keputusan Berkunjung ke Kampung *Heritage* Kajoetangan Malang”**, hingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Sheidy Yudhiasta. S.Pd., M.Par selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU selaku pimpinan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik.
3. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Pariwisata.

4. Ibu Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc. selaku dosen wali yang telah memberikan masukan dan motivasi mulai dari semester 1 hingga saat ini untuk selalu semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
5. Ibu Sheidy Yudhiasta. S.Pd., M.Par, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, saran, serta masukan dalam penyelesaian proposal skripsi ini
6. Dosen pengajar di Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan pengalaman baru dan tambahan wawasan keilmuan di setiap aspek kegiatan pariwisata yang multidisiplin.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mama, terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa, dukungan, serta perjuangan yang tiada henti demi penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, sumber kekuatan, dan alasan penulis untuk terus berjuang hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar sarjana. Semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta umur yang panjang kepada Bapak dan Mama. Aamiin.
8. Kepada Adik penulis, yang selalu memberi dukungan dan semangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Nia, Niken, Hafiedz, Delia, Mawar, Salwa, Akmal, dan Shanaz, terima kasih telah selalu hadir memberikan semangat, doa, dukungan, dan menjadi tempat penulis berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menemani setiap proses, mendengarkan segala keluhan, serta selalu mengingatkan penulis untuk tetap kuat dan terus menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas dengan kebahagiaan dan kesuksesan untuk kita semua.
10. Kepada teman-teman Program Studi Pariwisata, khususnya Kelompok 8 Bisnis Ekowisata, yaitu Andini, Angel, Rara, Dewin, Syalsha, dan Sandrina. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dukungan, semangat, serta berbagai pengalaman yang telah dibagikan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran, bantuan, serta

motivasi yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, menjadi penyemangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyelesaian penelitian ini. Semoga persahabatan dan kebersamaan yang telah terjalin dapat terus terjaga, serta semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan dalam meraih cita-cita, kesuksesan, dan keberkahan di masa yang akan datang.

11. Kepada *kpop group* “TREASURE” (Choi Hyunsuk, Jihoon, Yoshi, Junkyu, Yoon Jaehyuk, Asahi, Doyoung, Haruto, dan So Junghwan) yang secara tidak langsung telah menghibur dengan berbagai kontennya dan telah menemani penulis dalam proses penulisan skripsi melalui lagu-lagunya
12. Dan, yang terakhir, kepada diri saya sendiri Revvalina. Terima kasih sudah berjalan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau seringkali merasa putus atas apa yang diusahakan namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih atas usaha yang diberikan sesulit apapun cobaan yang dihadapi, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Revva. Apapun kurang dan lebih mu mari merayakan diri sendiri.

Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat menghargai segala pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Penulis berhadrap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi untuk penelitian di masa depan.

Surabaya, 21 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Konseptual	15
2.2.1 Wisatawan	15
2.2.2 <i>Electronic word of mouth (E-WOM)</i>	16
2.2.3 Daya Tarik Wisata.....	21
2.2.4 <i>Heritage Tourism</i>	22
2.3 Landasan Teori.....	23

2.3.1 Keputusan Berkunjung.....	23
2.4 Kerangka Konseptual.....	24
2.5 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian	27
3.3 Batasan Penelitian.....	28
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6 Populasi dan Sampel	35
3.6.1 Populasi	35
3.6.2 Sampel.....	35
3.7 Teknik Penentuan Sampel.....	36
3.8 Instrumen Penelitian	37
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.9.1 Data Primer	38
3.9.2 Data Sekunder	38
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.10.1 Uji Validitas	39
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.11 Teknik Analisis Data.....	40
3.11.1 Uji Statistik Deskriptif	40
3.11.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.11.3 Uji Regresi Linear Berganda	41
3.11.4 Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
4.2 Hasil dan Pembahasan	46
4.2.1 Hasil Penelitian	46
4.3 Pembahasan.....	66

4.3.1 Pengaruh Variabel <i>Value</i> , <i>Source</i> , <i>Content</i> dan <i>Platforms</i> secara parsial terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan.....	66
4.3.2 Pengaruh Variabel <i>Value</i> , <i>Source</i> , <i>Content</i> dan <i>Platforms</i> secara simultan terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan.....	70
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Kampung Heritage Kajoetangan ..	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 1	9
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu 2	10
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu 3	12
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu 4	13
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu 5	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	38
Tabel 4. 1 Data Deskriptif Responden	46
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Variabel Value (X1)	47
Tabel 4. 3 Frekuensi Statistik Deskriptif Variabel Value (X1).....	48
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Source (X2).....	48
Tabel 4. 5 Frekuensi Statistik Deskriptif Variabel Source (X2).....	49
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Content (X3)	50
Tabel 4. 7 Frekuensi Statistik Deskriptif Variabel Content (X3)	50
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Platforms (X4)	51
Tabel 4. 9 Frekuensi Statistik Deskriptif Variabel Platforms (X4).....	51
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Berkunjung (Y)	52
Tabel 4. 11 Frekuensi Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Berkunjung (Y) ..	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Value (X1).....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Source (X2)	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Content (X3).....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Platforms (X4).....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Keputusan Berkunjung (Y).....	57
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 18 Uji Normalitas Kolomogrov-Smirnov	59

Tabel 4. 19 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4. 20 Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4. 21 Uji T (Parsial).....	63
Tabel 4. 22 Uji F (Simultan)	65
Tabel 4. 23 Uji R ² (Determinasi).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Peringkat Kinerja Pariwisata Indonesia Tahun 2015-2024	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	80
Lampiran 2 Uji ValiditasVariabel Value (X1).....	83
Lampiran 3 Uji ValiditasVariabel Source (X2)	83
Lampiran 4 Uji ValiditasVariabel Content (X3).....	84
Lampiran 5 Uji ValiditasVariabel Platforms (X4).....	84
Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Keputusan Berkunjung (Y)	85
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Variabel Value (X1).....	81
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Variabel Source (X2)	85
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Variabel Content (X3).....	85
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Variabel Platforms (X4).....	85
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Berkunjung (Y).....	86
Lampiran 12 Uji Normalitas Kolmogrov–Smirnov	82
Lampiran 13 Uji Multikolinearitas	86
Lampiran 14 Uji Heterokedastisitas.....	86
Lampiran 15 Uji Regresi Linear Berganda	83
Lampiran 16 Uji T (Parsial)	87
Lampiran 17 Uji F (Simultan).....	87
Lampiran 18 Uji R^2 (Determinasi).....	87
Lampiran 19 Tabulasi Data	84

ABSTRAK

Kajoetangan Malang merupakan salah satu daya tarik wisata berbasis warisan budaya yang mengalami peningkatan jumlah kunjungan setelah dilakukan revitalisasi kawasan. Di sisi lain, perkembangan media digital menyebabkan wisatawan semakin mengandalkan *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) sebagai sumber informasi sebelum memutuskan untuk berkunjung. Namun, penelitian mengenai pengaruh dimensi E-WOM terhadap keputusan berkunjung pada daya tarik wisata *heritage* masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) yang terdiri atas *value*, *source*, *content*, dan *platforms* terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Kampung *Heritage* Kajoetangan Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah berkunjung ke Kampung *Heritage* Kajoetangan Malang. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi E-WOM secara parsial maupun simultan terhadap keputusan berkunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya dimensi *source* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, sedangkan dimensi *value*, *content*, dan *platforms* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Meskipun demikian, secara simultan keempat dimensi E-WOM berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Temuan ini menunjukkan bahwa kredibilitas sumber informasi menjadi faktor yang paling menentukan dalam memengaruhi keputusan wisatawan, sehingga pengelola destinasi perlu memperkuat strategi komunikasi digital melalui penyebaran informasi yang terpercaya dan mendorong terciptanya ulasan positif dari wisatawan.

Kata kunci: *Electronic Word of Mouth* (E-WOM), *value*, *source*, *content*, *platforms*, keputusan berkunjung.

ABSTRACT

Kajoetangan in Malang is a cultural heritage-based tourist attraction that has seen an increase in visitor numbers following the revitalization of the area. On the other hand, the development of digital media has led tourists to increasingly rely on Electronic Word of Mouth (E-WOM) as a source of information before deciding to visit. However, research on the influence of E-WOM dimensions on visitation decisions at heritage tourist attractions remains relatively limited. This study aims to analyze the influence of Electronic Word of Mouth (E-WOM) comprising value, source, content, and platforms on tourists' visit decisions to the Kajoetangan Malang Heritage Village. The study employed a quantitative approach using a survey method, distributing questionnaires to 100 respondents who had previously visited the Kajoetangan Heritage Village in Malang. The data were analyzed using multiple linear regression to test the influence of each E-WOM dimension both partially and simultaneously on visitation decisions. The results show that, when analyzed individually, only the "source" dimension has a positive and significant effect on the decision to visit, while the "value," "content," and "platforms" dimensions do not show a significant effect. However, when analyzed collectively, all four dimensions of E-WOM have a significant effect on tourists' decision to visit. These findings indicate that the credibility of information sources is the most decisive factor influencing travelers' decisions; therefore, destination managers need to strengthen their digital communication strategies by disseminating reliable information and encouraging travelers to post positive reviews

Keywords: Electronic Word of Mouth (E-WOM), value, source, content, platforms, decision to visit.