

**PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH* (E – WOM)
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI ATRAKSI WISATA
MOBIL KLASIK TOERWAGEN KOTA LAMA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

ANISYAH ANUGRAH
NPM. 22045010058

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

2026

**PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH* (E – WOM)
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI ATRAKSI**

**WISATA MOBIL KLASIK TOERWAGEN KOTA LAMA
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

ANISYAH ANUGRAH
NPM. 22045010058

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH ELECTRONIK WORD OF MOUTH (E – WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI ATRAKSI WISATA MOBIL KLASIK TOERWAGEN
KOTA LAMA SURABAYA**

Disusun Oleh:
Anisyah Anugrah
NPM. 22045010058

**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,


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

Tim Penguji

1.


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 Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH ELECTRONIK WORD OF MOUTH (E – WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI ATRAKSI WISATA MOBIL KLASIK TOERWAGEN
KOTA LAMA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Anisyah Anugrah

NPM. 22045010058

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing,**



Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par

NIP. 198904202022032003

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu 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 : Anisyah Anugrah
NPM : 22045010058
Program : S1
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, 20 Juli 2026

Yang membuat Pernyataan



Anisyah Anugrah
NPM. 22045010058

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan pemberian-Nya, penulis berhasil menyelesaikan penyusunan Skripsi berjudul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)* terhadap Keputusan Berkunjung di Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan berbagai bentuk bantuan, dukungan, serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat selaku dosen pembimbing Ibu Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat akademik dalam menuntaskan pendidikan Strata 1 pada Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, petunjuk, dan bantuan banyak pihak. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua yang telah berkontribusi dalam menyelesaikannya:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr.Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Pariwisata UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan pengetahuan, dukungan, serta bantuan selama periode studi.
4. Terima kasih kepada Arjun Tadjuddin, papa sekaligus satu-satunya orang tua yang penulis miliki. Terima kasih sudah menjadi donatur demi kelancaran finansial studi penulis. Skripsi ini merupakan wujud kecil dari perjuangan, harapan dan dukungan yang telah kita lalui bersama.
5. Almarhum mama tercinta, Ida Masruroh, cinta pertama penulis. Terima kasih atas kasih sayang dan pengorbanan yang tak ternilai. Maaf karena penulis belum sempat mempersembahkan pencapaian ini saat mama masih bersama. Terima kasih telah berjuang dan mengusahakan anak perempuanmu hingga menjadi seorang sarjana. Semoga setiap pencapaian ini menjadi doa dan terus mengalir untuk mama di alam sana. Semoga Allah SWT menempatkan mama di tempat terbaik di sisi-Nya. Amiin
6. Kepada kakak kandung penulis, Aisyah Kurnia. Terima kasih telah menjadi penyemangat, tempat bersandar dan kakak terbaik bagi penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, serta keikhlasan memantu memenuhi kebutuhan finansial selama masa studi. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal yang dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Mas Dwiki Kurniawan. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan hidup. Berkontribusi baik tenaga dan waktu, menemani, mendukung, serta

menghibur penulis untuk tetap semangat hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

8. Kepada PT PHI (Bapak Yudha dan Ibu Anni) penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya hati memberikan izin, kesempatan serta memberikan informasi dan masukan kepada penulis selaa proses penelitian. Dukungan, bantuan dan kepercayaan yang diberikan sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri, karena sudah bertahan, berjuang dan tidak menyerah hingga sampai dititik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki sejumlah kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan saran konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi tambahan pengetahuan bagi mereka yang membutuhkannya.

Surabaya, 16 Juli 2026

Anisyah Anugrah

ABSTRAK

PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH (E – WOM)* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI ATRAKSI WISATA MOBIL KLASIK TOERWAGEN KOTA LAMA SURABAYA

Pariwisata Kota Lama Surabaya menghadirkan atraksi wisata mobil klasik Toerwagen. Sejak diluncurkan, tingkat kunjungan wisatawan Toerwagen mengalami fluktuasi hingga 10,25% dan cenderung menurun, sehingga diduga dipengaruhi oleh (*E-WOM*). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *Intensity*, *Valance of Opinion*, dan *Content E-WOM* terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada atraksi wisata Toerwagen Kota Lama Surabaya, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah pengunjung Toerwagen periode Juli hingga Desember 2025 sebanyak 22.275 orang, dengan sampel 100 responden yang ditentukan melalui rumus Solvin dan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Intensity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, sedangkan *Valance of Opinion* dan *Content* berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung dengan nilai F-hitung 104,506 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,766 yang berarti 76,6% variasi Keputusan berkunjung dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara 23,4% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *E-WOM* memiliki peran penting dalam membentuk keputusan berkunjung wisatawan. Pengelola disarankan meningkatkan intensitas promosi digital, merespons ulasan wisatawan secara baik, serta menyajikan konten promosi yang lebih menarik dan informatif guna mendorong minat kunjungan.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth*, Keputusan Berkunjung, Toerwagen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) ON VISITING DECISIONS AT THE TOERWAGEN CLASSIC CAR TOURIST ATTRACTION, OLD CITY OF SURABAYA

The Toerwagen Classic Car Tourist Attraction in Surabaya's Old City area serves as a heritage tourism attraction. Since its launch, visitor numbers have fluctuated by up to 10.25% and shown a declining trend, presumably influenced by Electronic Word of Mouth (E-WOM). This study aims to examine the effect of the E-WOM dimensions, Intensity, Valance of Opinion, and Content on tourists visiting decisions at the Toerwagen attraction, both partially and simultaneously. This research employs a quantitative, causal-associative approach. The population consists of 22,275 visitors to Toerwagen during July-December 2025, from which a sample of 100 respondents was determined using the Slovin formula and a simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results show that Intensity has a positive and significant effect on visiting decisions, while Valance of Opinion and Content have significant but negative effects. Simultaneously, the three E-WOM variables significantly affect visiting decisions, with an F-value of 104.506 and a coefficient of determination (R^2) of 0.766, indicating that 76.6% of the variation in visiting decisions can be explained by Intensity, Valance of Opinion, and Content, while the remaining 23.4% is influenced by other factors outside the model. This study concludes that E-WOM plays an important role in shaping tourists' visiting decisions. Attraction managers are advised to increase the Intensity of digital promotion, respond appropriately to visitor reviews, and present more engaging and informative promotional Content to encourage visit interest.

Keywords: Electronic Word of Mouth, Toerwagen, Visiting Decision

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR-TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Poernamawati (2018)	8
2.1.2 Marini, Aprilia, dan Wibawa (2022).....	8
2.1.3 Khotimah dan Sulistyowati (2022)	9
2.1.4 Oley, Massie dan Ogi (2023)	10
2.1.5 Sari, Wijaya, dan Negara (2023).....	10
2.1.6 Saraswati, Widana, Liestiandre (2024)	11
2.1.7 Rivero dan Facrura (2024).....	11
2.1.8 Halim dan Susanti (2025).....	12
2.2 Landasan Konseptual	12
2.2.1 Atraksi Wisata	12
2.2.2 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	14
2.2.3 Keputusan Berkunjung.....	17
2.3 Kerangka pemikiran (Kerangka Konseptual).....	20
2.4 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian.....	23

3.2 Pendekatan Penelitian	23
3.3 Batasan Penelitian	23
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.5 Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1 Variabel Terikat.....	24
3.5.2 Variabel Bebas	24
3.6 Populasi dan Sampel	27
3.6.1 Populasi	28
3.6.2 Sampel.....	28
3.7 Teknik Penentuan Sampel.....	28
3.8 Instrumen Penelitian.....	29
3.9 Teknik Pengumpulan Data	29
3.9.1 Data Primer	30
3.9.2 Data Sekunder	30
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.10.1 Uji Validitas	31
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.11 Teknik Analisa Data.....	33
3.11.1 Uji Statistik Deskriptif	33
3.11.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.11.3 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.11.4 Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya	38
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	42
4.2.1 Hasil Penelitian	42
4.2.2 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR-TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	25
Tabel 3.2 Kriteria <i>Skala Likert</i>	29
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.4 Rekapitulasi Usia Responden	45
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Jumlah Pengunjung Mobil Wisata Toerwagen	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Wisata Kota Lama Surabaya.....	40
Gambar 4.2 Wisata Mobil Klasik Toerwagen.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Data Regresi	70
Lampiran 2: <i>Output Software</i> SPSS	80
Lampiran 3: Distribusi R Tabel <i>Product Moment</i>	86
Lampiran 4: Distribusi T Tabel.....	87
Lampiran 5: Distribusi F Tabel	88