

**PENGARUH E-WOM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA WISATA
BUKIT CAMBAI DI KABUPATEN SOLOK YANG DIMEDIASI
OLEH *DESTINATION IMAGE***

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang
Sebagai Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*



Oleh :

RAVI NALDI PUTRA

NIM. 2116030120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

1445/2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *EWOM* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Bukit Cambai Di Kabupaten Solok Yang Dimediasi Oleh *Destination Image*” yang disusun oleh Ravi Naldi Putra NIM 2116030120 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasah Skripsi

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Padang, 03 Januari 2025

Menyetujui Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I



Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D.
NIP. 197112011996031002

Dosen Pembimbing II



Rangga Wisanggara., MM
NIP. 198709142019031004

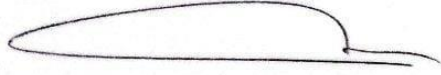
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH

Skripsi dengan judul: "Pengaruh EWOM Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Bukit Cambai Di Kabupaten Solok Yang Dimediasi Oleh Destination Image" yang disusun oleh Ravi Naldi Putra, NIM 2116030120, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada senin, 17 Februari 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata (S1) pada Prodi Manajemen Bisnis Syariah.

Padang, 17 Februari 2025

Menyetujui Tim Penguji

Ketua



H. Ahmad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

Sekretaris



Riandy Mardhika Adif, MM
NIP. 199303132019031013

Anggota

Penguji 1



Romi Iskandar, S.E, MM
NIP. 197405202005011005

Penguji 2



Riandy Mardhika Adif, MM
NIP. 199303132019031013

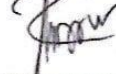
Pembimbing

Pembimbing 1



H. Ahmad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

Pembimbing 2



Rangga Wisanggara, MM
NIP. 198709142019031004

Mengesahkan



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang

H. Ahmad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

PENYATAAN KEORISINILITASAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh EWOM Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Bukit Cambai Di Kabupaten Solok Yang Dimediasi Oleh Destination Image”, adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang telah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun diperguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang bersumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak original, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya

Padang, 2 Juli 2024

Saya menyatakan



Ravi Naldi Putra

NIM. 2116030120

ABSTRAK

Kabupaten Solok merupakan salah satu daerah yang memiliki beragam objek wisata menarik yang dapat dikunjungi termasuk wisata Bukit Cambai. Wisata bukit cambai ialah wisata yang memiliki bermacam wahana bermian dan tempata penginapan yang sangat bagus serta memiliki pemandangan alam yang sangat indah karena wisata bukit cambai ini terletak diatas perbukitan. Namun terjadi ketidaksatabilan pengunjung pada wisata Bukit Cambai menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh pengelolah objek wisata dalam mengelola wisata bukit cambai ini. Terdapat faktor faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung yaitu *Electronic Word Of Mouth (EWOM)* dan Kualitas Pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengarun *Electronic Word Of Mouth (EWOM)* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung yang dimediasi oleh *Destination Image*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 119 responden dengan menggunakan metode proposive sampling dan analisis menggunakan SEM PLS dengan *software smartPLS 3*. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel EWOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung, EWOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Destination Image*, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signidikan terhadap *Destination Image*, *Destination Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, EWOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Berkunjung yang dimediasi oleh *Destination Image*, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Berkunjung yang dimediasi oleh *Destination Image*.

Kata kunci : *Electronic Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Keputusan berkunjung, Destination Image*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang luar biasa. Doa dan kehormatan kami sampaikan kepada pemimpin agung umat Islam, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umat yang setia hingga akhir zaman. Akhirnya, dengan izin-Nya, saya berhasil menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “Pengaruh EWOM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Bukit Cambai Di Kabupaten Solok Yang Dimediasi Oleh Destination Image” ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena kekurangannya dalam komposisi kata dan analisis. Meskipun demikian, penulis telah mengerahkan upaya maksimal untuk menjamin tingkat kualitas tertinggi dalam karya ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian ini.

Sujud takzim dan beribu ampun penulis persembahkan kepada kedua orang tua Ayah dan Ibu, terimakasih yang paling hebat yang tiada henti memberikan segala kasih sayang dan cinta, bimbingan dan juga Do’a serta pengorbanan yang besar untuk penulis, dorongan moril dan material yang selalu diberikan untuk penulis. Sebuah kado kecil penulis persembahkan sebagai sebuah bakti kepada Ayah dan Ibu, maaf kalau selama ini penulis belum mampu membuat Ayah dan Ibu bangga. Selanjutnya kepada adik satu satunya yang tersayang atas dukungan dan arahnya. Dan semua

pihak yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini terutama untuk dosen pembimbing yang berkontribusi penuh dan tidak pernah bosan dan lelah dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada nama - nama dibawah ini :

1. Kedua Orang tua penulis (Yur Hendra Efendi dan Hayatun Nupus) orang tua hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya melimpahkan segenap cinta kasih dan sayangnya dan memberikan motivasi. Memberikan pendidikan yang layak bagi penulis hingga penulis bisa tumbuh dengan baik sampai saat ini, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, terimakasih untuk semua do'a dan dukungan Ayah dan Ibu penulis bisa berada dititik ini, Sehat selalu dan hidup lebih lama lagi.
2. Adik satu-satunya yang tersayang (Muhammad Taufik Ramadan) terimakasih atas dukungan dan doanya yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga kamu selalu tumbuh menjadi versi yang paling baik yang selalu dibanggakan oleh Ayah dan Ibu.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Martin Kustati, M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
4. Bapak H.Ahmad Wira, M. Ag., Ph.d selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islm Universitas Islam Negeri Imam Bonjol.

5. Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah Bapak Roni Andespa S.E, M.M dan Sekretaris jurusan Ibuk Faznil Husna S. Rasyad, MBA.
6. Bapak H. Ahmad Wira, M. Ag., Ph.d selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Rangga Wisanggara, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu memberikan masukan, arahan, dorongan , bimbingan, bantuan dan petunjuk yang sangat bermanfaat kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
7. Bapak Romi Iskandar, SE, MM selaku Dosen Penguji I dan Bapak Riandy Mardhika Adif, SE, MM selaku Dosen Penguji II yang telah Memberikan Kritik dan Saran demi Kesempurnaan Skripsi ini.
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.
9. Seluruh teman-teman dan sahabat penulis yang telah membantu dan membersamai proses dari awal kuliah hingga saat ini. Terimakasih atas segalan bantuan, waktu, support dan kebaikan yang yang diberikan kepada penulis selama ini.
10. Ucapan terimakasih juga untuk teman – teman program studi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

11. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunianya serta membalas kebaikan kita semua.
12. Terakhir, terimaksi kepada diri sendiri, karena telah mampu berusaha sekuat mungkin melewati proses yang begitu panjang dan berliku hingga sampai ketitik ini. Perjuangan yang tidak mudah menguras emosi, tenaga, material dan mental, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan Penelitian dan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang sesuai dengan fungsinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 7 januari 2025

Ravi Naldi Putra

2116030120

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Sistematik Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. PengertianTeori Perilaku Konsumen	13
B. Teori Information Adoption Model (IAM).....	13
C. Keputusan Berkunjung.....	14
D. Electronic Word Of Mouth (E-WOM).....	17
E. Kualitas Pelayanan.....	20
F. Destination Image	25
G. Pariwisata.....	27
H. Wisatawan.....	30
I. Penelitan Terdahulu	33
J. Pengaruh Antar Variabel.....	42
K. Kerangka Berfikir	45
L. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48

A. Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel	49
D. Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Instrumen Penelitian	52
G. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	53
H. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Wisata Bukit Cambai	64
B. Karakteristik Responden.....	66
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
D. Hasil Analisis Data Penelitian Uji SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	72
E. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan Pada Daya Tarik (DWT) Di Kabupaten Solok	2
Tabel 1. 2 Kunjungan Wisatawan Pada Wisata Bukit Cambai Di Solok (2024) .	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Responden.....	52
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional	54
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4. 4 Electronic Word OF Mouth	69
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4. 6 Keputusan Berkunjung.....	71
Tabel 4. 7 Destination Image.....	72
Tabel 4. 8 Outer Loadings	74
Tabel 4. 9 Cross Loading	75
Tabel 4. 10 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	77
Tabel 4. 11 Composite Reability	78
Tabel 4. 12 <i>Cronbach's Alpha</i>.....	78
Tabel 4. 13 R Square.....	79
Tabel 4. 14 Nilai <i>Q-Square</i>.....	80
Tabel 4. 15 <i>Goodness Of Fir</i> (GOF)	81
Tabel 4. 16 Nilai Hipotesis.....	82
Tabel 4. 17 Uji Hipotesis.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gamabar 2. 1 Kerangka Berfikir	46
Gambar 4. 1 Peta atau Lokasi Wisata Bukit Cambai	64
Gambar 4. 2 Wisata Bukit Cambai	65
Gambar 4. 3 Wisata Bukit Cambai	65
Gambar 4. 4 Convergent Validity.....	73