

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG DI WISATA PARIMAS *WATERPARK* MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



**DISUSUN OLEH :**

**Dea Putri Erdianto (1121800040)**

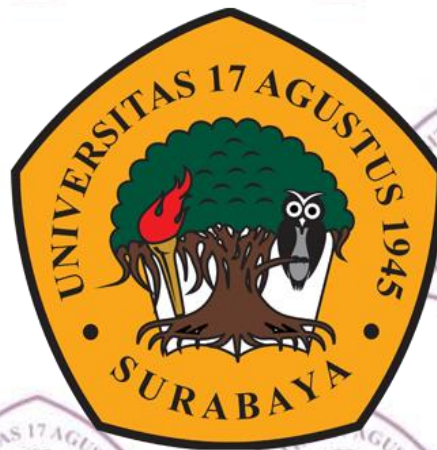
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG DI WISATA PARIMAS WATERPARK MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



**DISUSUN OLEH :**

**Dea Putri Erdianto (1121800040)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Dea Putri Erdianto  
NIM : 1121800040  
Judul : PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA  
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN ATRIBUT PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI WISATA  
PARIMAS *WATERPARK* MOJOKERTO


Surabaya, 30 Juni 2022

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

  
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NPP. 20120.87.0103

  
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NPP. 20120.87.0103

## TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

### Dewan Penguji

1. Dr.Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

Ketua

2. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS

Anggota

3. Dra. Sri Andayani, MM

Anggota

### Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan

Dr.Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Dea Putri Erdianto  
NIM : 1121800040  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Pada Media Sosial Instagram dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Berkunjung di Wisata Parimas *Waterpark* Mojokerto

Menyatakan,

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Apabila jika saya mengambil, mengutip, dan menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, maka akan menyantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak menyantumkan pada daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



(Dea Putri Erdianto)



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEA PUTRI ERDIANTO  
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH PADA MEDIA  
SOSIAL INSTAGRAM DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP  
KERUTUSAN BERKUNJUNG DI WISATA PARIWISATA WATERPARK  
MODJOKERTO

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 30 JUNI 2022

Yang Menyatakan



(...DEA PUTRI ERDIANTO...)

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Orang tua saya yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup terasa tidak cukup untuk menikmati semuanya bersama mereka. Terima kasih atas semua cinta yang telah kalian berikan untuk saya selama ini.
2. Adik-adik saya yang selalu memberikan rasa bahagia ketika saya dekat dengan mereka serasa tawa tiada henti karena kelucuannya.
3. Untuk seluruh keluarga besar saya yang selalu support saya dalam segala hal kebaikan yang saya lakukan selama ini.
4. Untuk orang yang saya sayangi Muhamad Aditya Pratama terima kasih sudah menemani saya selama 3 tahun ini dengan memberikan dukungan, motivasi, kebaikan, dan kebijaksanaan. Terima kasih karena telah memberikan saya arti hidup bersyukur dan bahagia.
5. Sahabat-sahabat saya Maratus Sholikhah, Ayu Lestari, Ayu Tri Oktaviana, Rohmatas Khoirun Nisa yang selama ini selalu ada di sisi saya. Saya bahkan tidak dapat lagi menjelaskan betapa bersyukur saya memiliki kalian selama ini.
6. Dosen Pembimbing saya yaitu Bu Ayun dan Bu Made yang selalu sabar membimbing saya dalam proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih ibu, karena telah rela meluangkan waktu untuk membimbing saya mewujudkan semuanya.
7. Segenap Dosen Administrasi Bisnis dan *civitas* akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selama ini memberikan banyak ilmu dan pelajaran hidup berharga kepada saya.
8. Teman-teman saya baik itu teman satu Angkatan, kakak tingkat, adek tingkat, pada program studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan semangat, masukan, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.

## **MOTTO**

Bisa karena Terbiasa.

(Dea Putri Erd)

Tidak masalah apabila anda berjalan lambat, asalkan anda tidak pernah berhenti berusaha

(Confucius)



## KATA PENGANTAR

Tiada kata lain selain mengucapkan puji syukur atas terselesainya skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Pada Media Sosial Instagram dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Berkunjung Di Wisata Parimas *Waterpark* Mojokerto”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih khusus kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyono Nugroho, M.M., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM. selaku Kepala program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini berlangsung hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Segenap Dosen Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu selama kuliah.
7. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah sabar membantu dalam pengurusan administrasi selama penelitian berlangsung.

8. Untuk kedua orang tua, adik-adik, dan keluarga besar saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya selama ini.
9. Seluruh pihak yang terkait dan berkepentingan yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan seluruh pihak terkait yang berkepentingan.

Surabaya, 30 Juni 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dea Putri Erdianto', written in a cursive style.

(Dea Putri Erdianto)

## ABSTRAK

Salah satu sektor pembangunan yang sedang digalakkan oleh pemerintah adalah pariwisata. Pariwisata memiliki potensi yang cukup besar dalam menyumbang devisa negara, sehingga perkembangannya menjadi fokus bagi pemerintah. Di Indonesia sendiri sudah banyak daerah yang memiliki tempat wisata menarik, salah satunya adalah Kabupaten Mojokerto. Parimas *Waterpark* merupakan salah satu objek wisata Kabupaten Mojokerto yang menarik. Parimas *Waterpark* yang menyajikan konsep wisata air yang dilengkapi dengan berbagai atribut produk wisata seperti: wisata kuliner, arena bermain anak, *camping ground*, serta area *outbond* keluarga. Pengembangan potensi wisata di Parimas *Waterpark* juga diiringi dengan upaya promosi yang optimal, salah satunya melalui media sosial. Terlebih media sosial yang memiliki kekuatan sosial sangat besar dalam mempengaruhi opini publik serta sangat mudah untuk berkembang di masyarakat, seperti Instagram. Perkembangan teknologi yang sangat pesat, turut mempengaruhi metode komunikasi masyarakat. Dalam *new media*, muncul istilah *Electronic Word Of Mouth* (eWOM) sebagai salah satu upaya promosi oleh perusahaan. Hal tersebut yang juga digunakan oleh objek wisata Parimas *Waterpark*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Electronic Word Of Mouth* pada media sosial instagram dan atribut produk terhadap keputusan berkunjung di wisata Parimas *waterpark* Mojokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, serta melakukan penyebaran kuisisioner *online* melalui *Google Form* pada responden yaitu wisatawan pengunjung objek wisata Parimas *Waterpark*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Electronic Word Of Mouth* pada Media Sosial Instagram dan Atribut Produk berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Keputusan Berkunjung.

Kata Kunci: Pariwisata, *Electronic Word Of Mouth*, Media Sosial

## ABSTRACT

*One of the development sectors that is being promoted by the government is tourism. Tourism has considerable potential in contributing to the country's foreign exchange, so its development is a focus for the government. In Indonesia itself, there are many areas that have very interesting tourist attractions, one of which is Mojokerto Regency. Parimas Waterpark is a very interesting tourist attraction in Mojokerto Regency. Parimas Waterpark which presents the concept of water tourism which is equipped with various attributes of tourism products such as: culinary tourism, children's playground, camping ground, and family outbound areas. The development of tourism potential at Parimas Waterpark is also accompanied by optimal promotion efforts, one of which is through social media. Moreover, social media has enormous social power in influencing public opinion and is very easy to develop in society, such as Instagram. The rapid development of technology has also influenced the method of community communication. In new media, the term Electronic Word Of Mouth (eWOM) appears as one of the promotional efforts by the company. This is also used by the Parimas Waterpark tourist attraction. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Electronic Word Of Mouth on Instagram social media and product attributes on the decision to visit Parimas waterpark Mojokerto. This research is a quantitative research using survey method. Data collection was carried out through observation, as well as distributing online questionnaires through Google Forms to respondents, namely tourists visiting Parimas Waterpark tourism objects. The results of this study indicate that Electronic Word Of Mouth on Instagram Social Media and Product Attributes partially and simultaneously influence the Visiting Decision.*

*Keywords: Tourism, Electronic Word Of Mouth, Social Media*

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	17
2.3 Definisi Konsep .....	41
2.4 Definisi Operasional .....	42
2.5 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Pada Media Sosial Instagram, Atribut Produk, dan Keputusan Berkunjung .....	43
2.6 Kerangka Dasar Pemikiran .....	44
2.7 Hipotesis .....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	46
1.1 Rancangan Penelitian .....	46
1.2 Populasi dan Sampel .....	47
1.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	49
1.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	50
1.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
1.6 Teknik Analisa Data .....	51
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA,dan PEMBAHASAN .....	55
4.1 Penyajian Data .....	55
4.2 Tabulasi Data .....	69
4.3 Analisis Data .....	80
4.4 Pembahasan .....	84
BAB V PENUTUP .....	86
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Rekomendasi .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Pengunjung Parimas <i>Waterpark</i> Mojokerto Tahun 2019-2021 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Data Statistik Pengunjung Parimas <i>Waterpark</i> Mojokerto Tahun 2019-2021 .....	46
Tabel 3.2 Skala Likert .....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki/Tidak Memiliki Media Sosial Instagram .....	62
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Jawaban Responden <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1) .....	64
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Atribut Produk (X2).....	65
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Keputusan Berkunjung (Y) .....	66
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	68
Tabel 4.9 Uji Realiabilitas .....	69
Tabel 4.10 Tabulasi <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1) .....	69
Tabel 4.11 Tabulasi Atribut Produk (X2) .....	73
Tabel 4.12 Tabulasi Keputusan Berkunjung (Y).....	76
Tabel 4.13 Uji Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.14 Uji t.....	81
Tabel 4.15 Uji F.....	83
Tabel 4.16 Uji R <sup>2</sup> .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data 10 Negara Dengan Pengguna Instagram Terbanyak Tahun 2019 .....	4
Gambar 1.2 <i>Official</i> Akun Instagram Parimas <i>Waterpark</i> .....	5
Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Pembelian.....	37
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Foto Kolam Renang Parimas <i>Waterpark</i> .....	54
Gambar 4.2 Foto Lokasi <i>Outbond Edukasi</i> Parimas <i>Waterpark</i> .....	55
Gambar 4.3 Foto Lokasi <i>Outbond Edukasi</i> Parimas <i>Waterpark</i> .....	55
Gambar 4.4 Foto Unggahan Pertama di Akun Instagram Parimas <i>Waterpark</i> .....	57
Gambar 4.5 Profil Instagram Parimas <i>Waterpark</i> .....	58
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	63
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki/Tidak Memiliki Media Sosial Instagram .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	89
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	92
Lampiran 3. Tabulasi Data .....	93
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	101
Lampiran 5. Uji Hipotesis .....	102
Lampiran 6. Perintah Revisi .....	104
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi .....	107
Lampiran 8. Hasil Turnitin .....	108