

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA
TOUR ORGANIZER YUK BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
NILUH AYU TRIANA DEWI FORTUNA
NIM. 362093301044**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--halaman ini sengaja dikosongkan—

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA
*TOUR ORGANIZER YUK BANYUWANGI***

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

Oleh:

NILUH AYU TRIANA DEWI FORTUNA

NIM. 362093301044

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada kesempatan yang sangat luar biasa ini, Puji Syukur kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga untuk semua pihak yang membantu dan memotivasi penulis hingga titik penyelesaian tugas akhir ini. Tugas Akhir ini dengan penuh kasih dan syukur, penulis persembahkan kepada:

1. Ida Sang Hyang Widi Wasa, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran dalam setiap langkah peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan lancar.
2. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Made Arya Laksana dan Ibu Mulyaningsih dan kedua adik tercinta serta keluarga yang telah memberi kepercayaan, kesempatan, doa dan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan ini.
3. Bapak Ibu Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis untuk terus menyelesaikan Tugas Akhir ini,
4. Bapak Ibu Dosen Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu, mendukung dan mendoakan penulis dari awal mahasiswa baru hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman sejawat angkatan 2020 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah bersama-sama berjuang dari awal hingga akhir perkuliahan
6. Keluarga seompeng SATMENWA 886 Politeknik Negeri Banyuwangi, yang telah kebersamai dan menjadi pendukung terbaik selama perkuliahan.
7. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Yuk Banyuwangi dan seluruh pihak terkait dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

--halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN MOTTO

“Berbuatlah hanya demi kewajibanmu, bukan hasil perbuatan itu yang kau pikirkan, jangan sekali-kali pahala jadi motifmu dalam bekerja, jangan pula hanya berdiam diri tanpa kerja”

Bhagawadgita II.47

--halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Niluh Ayu Triana Dewi Fortuna

Nim : 362093301044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata *Tour Organizer* Yuk Banyuwangi” adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari isi pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 05 April 2024

Yang Menyatakan,

Niluh Ayu Triana Dewi Fortuna

NIM. 362093301044

--halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA *TOUR ORGANIZER YUK BANYUWANGI*

Tugas Akhir Disusun unruk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh:

Niluh Ayu Triana Dewi Fortuna
NIM. 362093301044

Tanggal Ujian : 05 April 2024

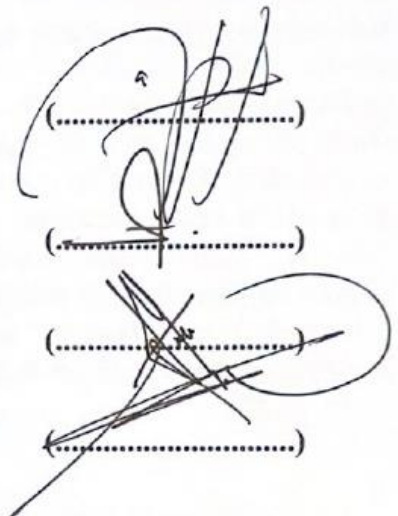
Menyetujui,

Pembimbing 1 : Aprilia Divi Yustita , S.Si.,M.Si.

Pembimbing 2 : Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par.

Penguji 1 : Eka Afrida Ermawati, S.Pd.,M.Pd

Penguji 2 : Masetya Mukti, S.ST., M.M



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

--halaman ini sengaja dikosongkan--

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA *TOUR ORGANIZER YUK BANYUWANGI*

Nama Mahasiswa : Niluh Ayu Triana Dewi Fortuna
NIM : 362093301044
Pembimbing : 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.
2. Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par

ABSTRAK

Dalam era abad 21 Indonesia mengalami perkembangan teknologi yang signifikan termasuk dalam teknologi internet yang berdampak besar bagi kehidupan manusia salah satunya dalam aspek ekonomi di bidang perdagangan elektronik yang ada di Indonesia. Perkembangan di *e-commerce* di Indonesia merambah hingga aspek pariwisata khususnya industri perjalanan pariwisata. Dengan adanya media sosial Instagram menjadi salah satu media promosi yang mendukung penerapan *electronic word of mouth*. Penelitian ini dilakukan di PT Pratama Wisata Lintas Nusa atau Yuk Banyuwangi yang merupakan penyedia jasa perjalanan wisata yang ada di Banyuwangi bertempat di jalan Trunojoyo nomor 11 B Banyuwangi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (X) terhadap keputusan pembelian (Y) di Yuk Banyuwangi. Penelitian ini melibatkan tamu yang telah menggunakan jasa Yuk Banyuwangi dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Aplikasi SPSS versi 26 digunakan untuk melakukan analisis data penelitian yang meliputi analisis regresi linear, sederhana koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, dan uji T. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *electronic word of mouth* yang ada pada media sosial yang bekerja sama dengan Yuk Banyuwangi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket wisata yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $14.043 > t_{tabel} 2.659$. Hasil tersebut $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk evaluasi bagi pihak Yuk Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas dan menjaga serta memperbaiki *electronic word of mouth* yang ada di media sosial demi menjaga kepercayaan dan *positive electronic word of mouth*.

Kata Kunci : *Electronic Word Of Mouth, Keputusan Pembelian, Tour Organizer*

--halaman ini sengaja dikosongkan--

**THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH TOWARD
THE DECISION TO PURCHASE TOUR PACKAGE
AT YUK BANYUWANGI**

<i>By</i>	: Niluh Ayu Triana Dewi Fortuna
<i>Student's Identity Number</i>	: 362093301044
<i>Supervisors</i>	: 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si 2. Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par

ABSTRACT

In the 21st century, Indonesia has experienced significant technological developments, including internet technology, which has a major impact on human life, one of which is the economic aspect in the field of electronic commerce in Indonesia. E-WOM developments in e-commerce in Indonesia have spread to the tourism aspect, especially travel industry. In today's increasingly sophisticated digital era, it will be easier for customers to choose and order tourism travel products via websites or Online Travel Agents (OTA). The online review feature in e-commerce is a consideration for guests in determining the decision to purchase tour package. Online Travel Agents have different characteristics which of course will influence consumers' decisions in making choices, So with the presence of a platform that are able to tomers to make choices. With the existence of social media, Instagram is one of the promotional media that supports the application of electronic word of mouth. This research was conducted at PT Pratama Wisata Lintas Nusa or Yuk Banyuwangi, which is a travel service provider in Banyuwangi located on Jalan Trunojoyo number 11 B Banyuwangi. The purpose of this research is to test and analyze the influence of Electronic Word of Mouth (X) on purchasing decisions (Y) in Yuk Banyuwangi. This research involved guests who had used Yuk Banyuwangi's services with a sample size of 97 respondents using a purposive sampling technique. The SPSS version 26 application was used to carry out research data analysis which includes linear regression analysis, simple correlation coefficient, coefficient of determination, and T test. The result showed that electronic word of mouth had a positive and significant influence on purchase decision is pictured by value of $t\text{-value} > t\text{-table}$, namely $14,043 > 2,659$ with a significant value of $> 0,05$, which is equal to $0.000 < 0.05$. The results of this study are expected to be used as input for evaluation for Yuk Banyuwangi to improve the quality and maintain and improve electronic word of mouth on social media in order to maintain trust and positive electronic word of mouth.

Keywords: *Electronic Word Of Mouth, Purchase Decision, Tour Organizer*

--halaman ini sengaja dikosongkan--

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa yang telah melimpahkan karuniaNya kepada kita semua hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata Tour Organizer Yuk Banyuwangi”** yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak terkait yang telah ikut andil untuk membimbing dan mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Diantaranya kepada:

1. Bapak Prof.M.Shofiul Amin, S.T.,M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi
2. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST.,M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggrito, S.A.B.,M.Sc selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata dan Koordinator Tugas Akhir
4. Ibu Aprilia Divi Yustita , S.Si.,M.Si selaku Pembimbing 1 yang telah berkenan membimbing penulis dengan sabar selama pengerjaan tugas akhir.
5. Ibu Reni Nur Jannah S.ST., M.Par. selaku Pembimbing 2 yang telah berkenan membimbing penulis dengan sabar selama pengerjaan tugas akhir.
6. Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd.,M.Pd selaku Penguji yang telah memberikan ilmu, kritik dan saran dalam penyempurnaan penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Masetya Mukti, S.ST., M.M selaku Penguji yang telah memberikan ilmu, kritik dan saran dalam penyempurnaan penyelesaian tugas akhir ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan segala bentuk dukungan serta bimbingan untuk kesuksesan Magang Kerja Industri
9. Bapak Didik Indra Pratama S.E selaku Direktur PT. Pratama Wisata Lintasnusa serta seluruh keluarga besar Yuk Banyuwangi
10. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung secara mental dan material sehingga dapat terselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan baik.
11. Sahabat dan saudara seompreng SATMENWA 886 Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi banyak orang. Terima kasih

Banyuwangi, 26 Maret 2024

Niluh Ayu Triana D.F
NIM.362093301044

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Hipotesis.....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2 Pendekatan Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Instrumen Penelitian.....	27
3.5 Garis Kontinum	28
3.6 Populasi Dan Sampel.....	29
3.7 Definisi Operasional.....	30
3.8 Teknik Analisis Data	31
3.9 Uji Hipotesis.....	33
3.10 Kerangka Pemikiran	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.2 Hasil Analisis Data	56
BAB 5 PENUTUP	67

5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia Periode 2023	1
Gambar 1. 2 Data Penjualan Paket Wisata di Yuk Banyuwangi Tahun 2023.....	3
Gambar 1. 3 Bentuk E-WOM di Platform Tripadvisor	4
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian Yuk Banyuwangi.....	25
Gambar 3. 2 Garis Kontinum	28
Gambar 4. 1 Kantor Yuk Banyuwangi.....	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Yuk Banyuwangi.....	40
Gambar 4. 3 Gambar Garis Kontinum <i>Electronic Word of Mouth</i>	56

--halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Jadwal Perkiraan Penelitian	25
Tabel 3. 2 Skor Pengukuran Skala Likert	28
Tabel 3. 3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Platform Pemesanan di Yuk Banyuwangi ...	44
Tabel 4. 5 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Intensitas mengakses Media Sosial.....	45
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Intensitas (Interaksi di Media Sosial)	45
Tabel 4. 7 Tanggapan Respoden Terhadap Intensitas (Ulasan Yang ditulis Media Sosial)	46
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Konten Informasi Pilihan Produk	47
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Konten (Informasi kualitas produk).....	47
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Konten (mengenai harga yang ditawarkan)	48
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Konten (Mengenai Keamanan Transaksi).....	49
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Pendapat Positif.....	49
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Pendapat Negatif.....	50
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Pengenalan Masalah	51
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Pencarian Informasi	52
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Alternatif	52
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	53
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Setelah Keputusan Pembelian	54
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai <i>e-wom</i> Yuk Banyuwangi	55
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Intrumen Penelitian	56
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	57
Tabel 4. 23 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 24 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	59
Tabel 4.26 Hasil Koefisien Korelasi Sederhana	60
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4. 28 Hasil Uji t (Parsial)	61

--halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian Menggunakan <i>Google Form</i>	81
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	86
Lampiran 4. Hasil Wawancara	87
Lampiran 5. Karakteristik Responden	89
Lampiran 6. Tabulasi Data <i>Electronic Word Of Mouth</i>	93
Lampiran 7. Tabulasi Data Keputusan Pembelian	97
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas	101
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas	107
Lampiran 10. Hasil Uji Asumsi Klasik	109
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis	111
Lampiran 12 Bukti wawancara melalui <i>whatsapp</i>	111
Lampiran 13. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	113
Lampiran 14. Biodata Penulis.....	119

--halaman ini sengaja dikosongkan--