

**MEMREDIKSI NIAT TURIS MENGUNJUNGI KEMBALI
ALUN-ALUN KOTA BANDUNG:
BAGAIMANA PERAN E-WOM?**

Muhammad Ikhsan Kamil Suherman

1705619067



**Proposal penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2023

**PREDICTING TOURIST INTENTION TO RETURN TO
BANDUNG CITY SQUARE: WHAT IS THE ROLE OF E-
WOM?**

Muhammad Ikhsan Kamil Suherman

1705619067



**This research proposal was prepared to fulfill the requirements
for obtaining a Bachelor's Degree in Management at the Faculty of
Economics, Jakarta State University**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2023

ABSTRAK

Muhammad Ikhsan Kamil S: “Memprediksi Niat Wisatawan untuk Berkunjung Kembali ke Alun-Alun Kota Bandung : Bagaimana Peran E-WoM?” Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Ika Febrilia S.E, M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh: 1) E-WoM terhadap Sikap (Attitude). 2) E-WoM terhadap Destinaiton Image. 3) E-WoM terhadap Kepuasan Wisatawan. 4) E-WoM terhadap Niat Berkunjung Ulang 5) Sikap terhadap Niat Berkunjung Ulang 6) Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Ulang. 7) Kepuasan Wisatawan terhadap Niat Berkunjung Kembali. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan secara *online*. Responden adalah mereka yang berkunjung dan telah melakukan kunjungan ulang sebanyak tiga kali di Alun-Alun Kota Bandung . Sebanyak 252 responden dilibatkan, data dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 26 dan SEM (*Structural Equation Modeling*) dari *software* AMOS versi 26 untuk mengelola data dan menganalisis data penelitian. Hasil penelitian ini berdasarkan hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis e-WoM terhadap attitude diterima dan signifikan, e-WoM terhadap *destination image* diterima dan signifikan, e-WoM dan kepuasan wisatawan diterima dan signifikan, e-WoM terhadap revisit intention diterima dan signifikan, attitude terhadap revisit intention diterima dan signifikan, *destination image* terhadap revisit intention diterima dan signifikan, kepuasan wisatawan terhadap revisit intention diterima dan signifikan

Kata kunci: Citra Destinasi, *Electronic Word of Mouth*, Kepuasan Wisatawan, Niat Berkunjung Kembali, Sikap

ABSTRACT

Muhammad Ikhsan Kamil S: *“Predicting Tourist Intention to Revisit to Alun-Alun Kota Bandung : What is the Role of E-WoM?.” Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Ika Febrilia S.E,M.M*

The purpose of this research is to examine the effect of: 1) E-WoM on Attitude. 2) E-WoM on Destination Image. 3) E-WoM on Tourist Satisfaction. 4) E-WoM on Revisit Intention 5) Attitude on Revisit Intention 6) Destination Image on Revisit Intention. 7) Tourist Satisfaction on Revisit Intention. The data collection method used a survey with an instrument in the form of a questionnaire distributed online. Respondents are those who visit and have revisit three times in Alun-Alun Kota Bandung . A total of 252 respondents were involved, the data were analyzed using SPSS version 26 and SEM (Structural Equation Modeling) from AMOS software version 26 to manage data and analyze research data. The results of this study based on the hypothesis indicate that the hypothesis of e-WoM on attitude is accepted and significant, e-WoM on destination image is accepted and significant, e-WoM and tourist satisfaction is accepted and significant, e-WoM on revisit intention is accepted and significant, attitude on revisit intention is accepted. and significant, destination image on revisit intention is accepted and significant, tourist satisfaction on revisit intention is accepted and significant,

Keyword: *Attitude, Destination Image, Electronic Word of Mouth, Revisit Intention, Tourist Satisfaction.*

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Agustus 2023 Yang Membuat Pernyataan

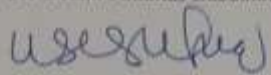

Muhammad Ikhsan Kamil S

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat NIP 197412212008121001		28-Agustus-2023
2	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. NIP 197206171999031001		28-Agustus-2023
3	Rahmi, S.E., M.S.M NIP 198305012018032001		28-Agustus-2023
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001		28-Agustus-2023
5	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP 198702092015042001		28-Agustus-2023

Nama : Muhammad Ikhsan Kamil Suherman
No Registrasi : 1705619067
Program Studi : S1 Manajemen

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimile: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ikhsan Kamil Suherman
NIM : 1705619067
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S1 Manajemen
Alamat Email : ikhsankmlsuh@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (_____)

Yang berjudul:

Memprediksi Niat Turis Mengunjungi Kembali Alun-Alun Bandung: Bagaimana Peran E-WoM?

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Ikhsan Kamil Suherman

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Swt karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Memprediksi Niat Turis Mengunjungi Kembali Alun-Alun Kota Bandung : Bagaiman Peran E-WOM?” dengan baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan pihak yang sudah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Maka Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Alhamdulillah rasa syukur kepada Allah yang senantiasa memberikan penulis kemudahan dan kelancaran dalam menjalankan proses demi proses penyelesaian skripsi
2. Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku PLT Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Suherman M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
5. Ika Febrilia S,E,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
6. Dosen – dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang selama ini memberikan pengajaran serta arahan dalam studi yang Penulis tempuh, serta Staf Program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi Penulis serta pemberkasan.
7. Terima kasih untuk orang yang sangat saya sayangi almarhum papah, mamah dan adik yang selalu mendukung penulis dalam segala hal untuk proses penyelesaian skripsi ini.

8. Teman – teman Manajemen, Hima Manajemen, dan BEM FE yang sudah belajar bersama–sama, memberikan banyak pengalaman, dan kenangan dengan Penulis dari awal sampai dengan akhir semester yang memberikan dukungan kepada Penulis.
9. Terakhir , ucapan terima kasih kepada diri sendiri yang tetap bertahan dan berjuang berkomitmen menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

Penulis ini menyadari bahwa masih ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi. Kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan Peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2023

Muhammad Ikhsan Kamil

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Pendukung	15
2.2 Kerangka Berfikir dan Pengembangan Hipotesis	21
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Pengembangan Instrumen	38
3.5 Skala Pengukuran	41
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.7 Uji Instrumen	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Implikasi	76
5.3 Keterbatasan Penelitian	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	85

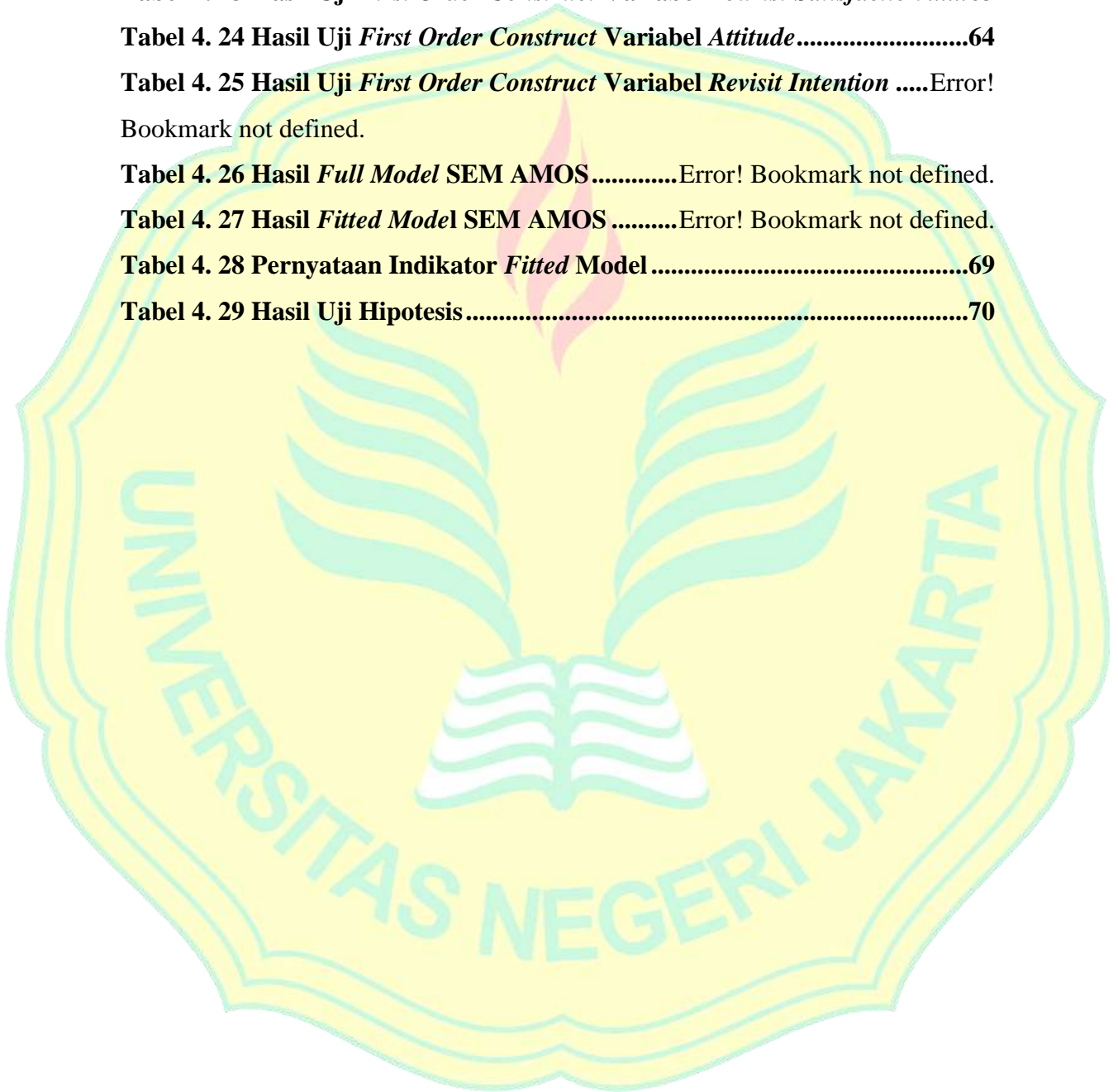
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Wisatawan Mancanegara per Januari-Juni Tahun 2017-2020.	1
Gambar 1. 2 Suasana Pemanfaatan Alun-Alun Kota Bandung Kota Bandung	3
Gambar 1. 3 Grafik Pengunjung Alun-Alun Kota Bandung Kota Bandung	4
Gambar 1. 4 Grafik Data Pengguna Internet	5
Gambar 1. 5 Konten Instagram Alun-Alun Kota Bandung Kota Bandung Jawa Barat	7
Gambar 1. 6 Suasana Sampah Alun-Alun Kota Bandung Kota Bandung	8
Gambar 1. 7 Viral Pencopet Alun-Alun Kota Bandung Kota Bandung	8
Gambar 1. 8 Ulasan Negatif	9
Gambar 1. 9 Daftar Grafik Kepuasan Pengunjung Dari <i>Google Review</i>	10
Gambar 2. 1 Kerangka Teori	22
Gambar 4. 1 Model <i>First Order Construct</i> Variabel E-WoM	61
Gambar 4. 2 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Destination Image</i>	62
Gambar 4. 3 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	63
Gambar 4. 4 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Attitude</i>	64
Gambar 4. 5 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Revisit Intention</i>	65
Gambar 4. 6 <i>Full Model</i> SEM AMOS	66
Gambar 4. 7 <i>Fitted Model</i> SEM AMOS	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	33
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	39
Tabel 3. 2 Skala Likert Type.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Goodness of Fit Indices	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Luar Kota Bandung	49
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	51
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	52
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Destination Image</i>	53
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	54
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Attitude</i>	55
Tabel 4. 11 Hasil KMO and Barlett's Test Variabel <i>Revisit Intention</i>	57
Tabel 4. 12 Hasil Factor Loading dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Revisit Intention</i>	57
Tabel 4. 13 Hasil KMO and Barlett's Test Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	57
Tabel 4. 14 Hasil <i>Factor Loading</i> dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	58
Tabel 4. 15 Hasil KMO and Barlett's Test Variabel <i>Destination Image</i>	58
Tabel 4. 16 Hasil Factor Loading dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Destination Image</i>	58
Tabel 4. 17 KMO and Barlett's Test Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	59
Tabel 4. 18 Hasil <i>Factor Loading</i> dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	59
Tabel 4. 19 KMO and Barlett's Test Variabel <i>Attitude</i>	60
Tabel 4. 20 Hasil <i>Factor Loading</i> dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Attitude</i>	60

Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>.....	61
Tabel 4. 22 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Destination Image</i>	62
Tabel 4. 23 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	63
Tabel 4. 24 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Attitude</i>.....	64
Tabel 4. 25 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Revisit Intention</i>	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 26 Hasil <i>Full Model</i> SEM AMOS.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 27 Hasil <i>Fitted Model</i> SEM AMOS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 28 Pernyataan Indikator <i>Fitted Model</i>	69
Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Kuesioner	85
Lampiran 2: <i>Output Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>	92
Lampiran 3: <i>Output Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	96
Lampiran 4: <i>Output Uji Hipotesis</i>	99

