

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, FASILITAS, DAN
MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Kasus pada Ocean Dream Samudra Ancol)**

SKRIPSI

**UMMUH AMALIAH
21150000277**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, FASILITAS, DAN
MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Kasus pada Ocean Dream Samudra Ancol)**

SKRIPSI

**UMMUH AMALIAH
21150000277**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, FASILITAS, DAN
MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Kasus pada Ocean Dream Samudra Ancol)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 28 Agustus 2019



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

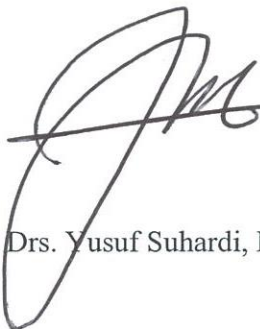
**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, FASILITAS, DAN
MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Kasus pada Ocean Dream Samudra Ancol)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, MSi, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 28 Agustus 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Yusuf Suhardi, MSi, MM



Drs. Sumitro, MSc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, FASILITAS, DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Studi Kasus pada Ocean Dream Samudra Ancol)


telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 28 Agustus 2019 dengan nilai B+.

Panitia Ujian Skripsi



1. ; Drs. Sumitro, MSc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)



2. ; Drs. Yusuf Suhardi, MSi, MM

(Pembimbing)



3. ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM

(Anggota Penguji)



4. ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS

(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, MSi, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM dan Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Pihak PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk khususnya Ocean Dream Samudra yang telah mengizinkan melaksanakan penelitian dan membantu dalam memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Kedua orang tua peneliti (Ibu Nuraini dan Bapak Arif) serta adik-adik tercinta (Gaffour Thoriq, Fathir Nahl dan Muhammad Alfattah) yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasehat, perhatian dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
7. Dinisa Sepriyati, SE yang selalu memberi motivasi dan menemani disaat proses penyusunan skripsi.
8. Sahabat-sahabat SMA (Bintan, Dewi, Ainul, Dine, Maman, Dara dan Atek) yang selalu memberikan doa, support dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

9. Sahabat-sahabat seperjuangan skripsi (Rahma, Kamaya, Deffi, Nisah, Lusi, Tompul, dan Saskia) serta teman-teman 1-D Manajemen 2015, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, semangat, dan telah mengisi hari-hari peneliti selama menyelesaikan studi dengan suka cita.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 28 Agustus 2019

UMMUH AMALIAH
NPM 21150000277

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ummuh Amaliah
NPM : 21150000277
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi yang berjudul :

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, FASILITAS, DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Studi Kasus pada Ocean Dream Samudra Ancol)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Ummuh Amaliah

Ummuh Amaliah
NPM : 21150000277
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Yusuf Suhardi, MSi, MM

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, FASILITAS, DAN
MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Kasus pada Ocean Dream Samudra Ancol)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth*, fasilitas, dan motivasi terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Ocean Dream Samudra Ancol. Populasi penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Ocean Dream Samudra. Sampel penelitian sebanyak 97 responden. Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi asosiatif yang bersifat kausal. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi parsial, simultan dan uji hipotesis. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) secara parsial *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Ocean Dream Samudra; (2) secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Ocean Dream Samudra; (3) secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Ocean Dream Samudra; dan (4) secara simultan *word of mouth*, fasilitas, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Ocean Dream Samudra.

Kata Kunci : Word of Mouth, Fasilitas, Motivasi, Keputusan Berkunjung

Ummuh Amaliah
NPM : 21150000277
Program S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Yusuf Suhardi, MSi, MM

***THE EFFECT OF WORD OF MOUTH, FACILITIES, AND
MOTIVATION OF VISITING DECISIONS
(Case Study on Ocean Dream Samudra Ancol)***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of word of mouth, facilities, and motivation on the decision to visit the Ocean Dream Samudra Ancol attraction. The study population was all tourists visiting the Ocean Dream Samudra attraction. The research sample of 97 respondents. The research strategy used is an associative strategy which is causal. Analysis of the data used is the analysis of the coefficient of partial determination, simultaneous and hypothesis testing. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques using questionnaire and documentation methods.

The results of the study prove that (1) partially word of mouth has a significant effect on the decision to visit the Ocean Dream Samudra tourist attraction; (2) partially the facility has a significant effect on the decision to visit the Ocean Dream Samudra attraction; (3) partially motivation has a significant effect on the decision to visit the Ocean Dream Samudra attraction; and (4) simultaneous word of mouth, facilities, and motivation significantly influence the decision to visit the Ocean Dream Samudra attraction.

Keywords: Word of Mouth, Facilities, Motivation, Visiting Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. <i>Word of mouth</i>	12
2.2.2. Fasilitas	15

	Halaman
2.2.3. Motivasi	17
2.2.4. Keputusan berkunjung	19
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	23
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	24
2.5. Pengembangan Hipotesis.....	25
BAB III METODA PENELITIAN	26
3.1. Strategi Penelitian.....	26
3.2. Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1. Populasi penelitian.....	26
3.2.2. Sampel penelitian	26
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	27
3.3.1. Jenis data.....	27
3.3.2. Cara pengumpulan data	28
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	32
3.5. Metoda Analisis Data	34
3.5.1. Cara pengolahan dan penyajian data	34
3.5.2. Analisis statistik data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	37
4.2. Deskripsi Responden	38
4.3. Deskripsi Data	41
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.4.1. Uji validitas.....	43
4.4.2. Uji reliabilitas	45
4.5. Analisis Statistik Data	45
4.5.1. Analisis koefisien determinasi (KD)	45
4.5.2. Pengujian hipotesis	47
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	49

	Halaman
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1. Simpulan.....	51
5.2. Saran	51
DAFTAR REFERENSI	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Pengunjung Obyek Penelitian	3
Tabel 3.1. Skala Likert	29
Tabel 3.2. Indikator Variabel <i>Word of Mouth</i>	29
Tabel 3.3. Indikator Variabel Fasilitas	30
Tabel 3.4. Indikator Variabel Motivasi	30
Tabel 3.5. Indikator Variabel Keputusan Berkunjung	31
Tabel 4.1. Deksripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2. Deksripsi Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3. Deksripsi Responden Berdasarkan Asal Daerah/ Tempat Tinggal	40
Tabel 4.4. Deksripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel 4.5. Deksripsi Responden Berdasarkan Penghasilan/ Rata-rata Perbulan	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel-variabel Penelitian	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_1)	41
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas (X_2)	42
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Motivasi (X_3)	42
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Berkunjung (Y)	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Word of Mouth</i> (X ₁)	61
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Fasilitas (X ₂)	64
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Motivasi (X ₃)	67
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Keputusan Berkunjung (Y)	70
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Word of Mouth</i> (X ₁)	73
Lampiran 7. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Fasilitas (X ₂)	74
Lampiran 8. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi (X ₃)	75
Lampiran 9. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Berkunjung (Y)	76
Lampiran 10. Hasil Pengolahan Data Koefisien Korelasi Pembentuk Koefisien Determinasi	77
Lampiran 11. Hasil Pengolahan Data SPSS Pengujian Hipotesis (Uji t dan Uji F)	78
Lampiran 12. Surat Keterangan Riset	79
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	80