



**PENGARUH *DESTINATION IMAGE*, *E-WOM*, KUALITAS
PELAYANAN, *DIGITAL MARKETING* DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATA ALAM SIRAH PEMALI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

ANISA

41221016

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS PERADABAN
BUMIAYU
2025**



**PENGARUH *DESTINATION IMAGE*, *E-WOM*, KUALITAS
PELAYANAN, *DIGITAL MARKETING* DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATA ALAM SIRAH PEMALI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

ANISA

41221016

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS PERADABAN
BUMIAYU
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH *DESTINATION IMAGE*, *E-WOM*, KUALITAS PELAYANAN, *DIGITAL MARKETING*, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATA ALAM SIRAH PEMALI.**

Oleh:

Nama : Anisa
Nim : 41221016
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 7 Agustus 2025

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Sarah Dien Hawa S.E., M.Si.
NIDN. 0622059001

Dosen Penelaah/Penguji I

Sugeng Rianto, S.H., M.Si
NIDN. 0611056503

Dosen Penelaah/Penguji II

Rizki Amalia, S.Kom., M.M
NIDN. 060799402

Tanda Tangan

Diterima dan disahkan
Pada tanggal 31 Agustus 2025

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Mukhlis, S.E., M.M
NIPY 16.02.120

Ketua
Program Studi S1 Manajemen

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIPY 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa

NIM : 41221016

Jurusan : S1 Manajemen

Memaparkan dengan jujur, bahwa skripsi ini merupakan karya orisinal saya sepenuhnya, dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar pustaka.

Jika dikemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Anisa

Nim. 41221016

MOTTO PERSEMBAHAN

"Fa inna ma'al 'usri yusra."

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Isra: 6)

"Tenang saja, semua akan berlalu. Tak ada yang abadi, termasuk kesedihanmu hari ini."

(Dr. Fahrudin Faiz)

“Urip iku sawang-sinawang, sing sabar bakal menang.”

Allahmdulillahirabbil 'alamin puji syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayang-Nya memberikan nikmat yang hebat memberi saya petunjuk dengan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Untuk ini saya persembahkan skripsi ini untuk Orang tua saya tercinta bapak Nano Suwatno, bapak Nur Azizi dan ibu Naimah yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah memberikan yang terbaik dalam hal apapun. Semoga selalu diberikan kebahagiaan yang penuh dan selalu dalam lindungan-Nya. *Aamiin*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yaitu Allah SWT, sebab atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Peradaban. Akan sangat sulit menyelesaikan skripsi ini tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan serta memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
5. Kepada kedua orang tua saya walau tak lagi bersama dalam rumah yang sama, namun cinta dan dukungan kalian tak pernah terbagi. Terima kasih ibu, bapak, karena telah tetap menjadi pelita di setiap gelap langkah saya. Teristimewa

untuk Bapak Nur Azizi, terima kasih telah hadir menemani ibu saya dan menjadi sosok ayah yang tulus, yang juga menyayangi saya sepenuh hati.

6. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah tidak menyerah, bahkan ketika tubuh lelah dan pikiran kacau. Terima kasih telah terus melangkah, walau pelan dan gemetar. Kamu layak bangga, karena kamu telah melewati apa yang tak semua orang bisa. Di tengah langkah-langkah menapaki proses ini, saya harus berjuang melawan badai dalam diri saya sendiri. Saat saya didiagnosa mengidap gangguan mental *panic disorder* dan *paroxysmal anxiety episodic*, dunia terasa runtuh seketika. Namun saya memilih untuk tidak menyerah. Saya bertahan. Saya belajar menerima dan sembuh, sedikit demi sedikit, sambil tetap melanjutkan skripsi ini dengan segenap tenaga yang tersisa.
7. Untuk Fauzi Dwi Saputra A.Md.Ds, yang tak henti menjadi sandaran kala saya hampir runtuh. Terima kasih sudah mencintai saya dengan begitu sabar. Dalam setiap pelukanmu, saya menemukan kekuatan baru. Dalam kata-katamu, saya temukan harapan yang sempat hilang. Kamu adalah rumah bagi jiwa saya yang terluka.
8. Untuk sahabat-sahabat sejati saya, Marchela Tri Shakti dan Pipit Purwanti terima kasih telah menjadi bahu untuk bersandar, telinga untuk mendengar, dan pelita di tengah gelap. Kalian hadir di saat saya tak bisa berkata-kata, dan tetap tinggal meski saya tak sempat meminta.
9. Untuk teman-teman kelas Manajemen A2, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Kebersamaan kalian adalah penyegar di tengah beban akademik.

10. Dan tentu saja, untuk keluarga besar saya yang senantiasa memberi semangat dengan doa dan cinta yang tak terlihat namun selalu terasa. Kalian adalah akar dari keteguhan saya.
11. Direktur BUMDES Desa Winduaji dan Pengelola Wisata Alam Sirah Pemali terima kasih atas izin, dukungan, serta bimbingan yang tulus selama proses penelitian. Peran serta kebaikan Bapak dan Ibu telah membawa penelitian ini berjalan lancar dan mencapai hasil yang diharapkan. Semoga segala bantuan dan kemurahan hati yang Bapak dan Ibu berikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.
12. Untuk Dr. Okto Prihermes, S. Pk, terima kasih atas bimbingan, perhatian, dan dukungan yang tak ternilai selama masa-masa sulit saya. Terima kasih telah menjadi tempat berpijak saat saya merasa goyah, dan membantu saya mengenali serta menyembuhkan diri sendiri. Kehadiran dan empati Bapak telah memberi cahaya dalam proses panjang ini.
13. Untuk Kharisma Nurmeilinda, S.M., terima kasih atas bantuan dan arahannya selama proses penulisan skripsi ini. Setiap masukanmu sangat berarti dan menjadi bagian penting dalam penyelesaian karya ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan segala kerendahan hati. Saya persembahkan skripsi ini bukan hanya sebagai bukti akademik, tetapi sebagai simbol perjuangan, luka yang perlahan sembuh, dan cinta yang tak pernah habis.

Paguyangan, 12 Agustus 2025

Penulis,

Anisa
Nim. 41221016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh destination image, e-wom , kualitas pelayanan, digital marketing, dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Wisata Alam Sirah Pemali. Latar belakang penelitian ini didasari oleh fenomena fluktuasi jumlah kunjungan yang berpotensi memengaruhi pendapatan wisata. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan penyebaran kuesioner kepada 270 responden. Teknik analisis data dilakukan dengan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa destination image, e-wom, dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung. Sementara itu, digital marketing dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung. Temuan ini memberikan rekomendasi agar pengelola wisata lebih memfokuskan strategi pengembangan pada penguatan citra destinasi, peningkatan ulasan positif, pelayanan yang optimal, dan penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan pengunjung.

Kata kunci: *Destination Image, E-Wom, Kualitas Pelayanan, Digital Marketing, Fasilitas, Keputusan Berkunjung*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of destination image, e-wom, service quality, digital marketing, and facilities on tourists' visiting decisions to Wisata Alam Sirah Pemali. The background of this research is based on the phenomenon of fluctuating visitor numbers, which potentially affects tourism revenue. A quantitative approach was employed using a survey method and questionnaires distributed to 270 respondents. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The results show that destination image, e-wom, and facilities significantly influence visiting decisions. Meanwhile, digital marketing and service quality have no significant effect on visiting decisions. These findings suggest that tourism managers should focus development strategies on strengthening the destination image, increasing positive reviews, providing optimal services, and offering facilities that support visitor comfort.

Keywords: *destination image, e-wom, service quality, digital marketing, facilities, visiting decision*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBARH.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaar Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	12
A. Telaah Pustaka.....	12
1. Keputusan Berkunjung	12
2. Destinaton Image.....	14
3. E-wom	15
4. Kualitas Pelayanan	16
5. <i>Digital Marketing</i>	18
6. Fasilitas.....	19
B. Perumusan Model Penelitian.....	20
1. Penelitian Terdahulu.....	20
2. Perumusan Hipotesis	25
3. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	30
A. Metode Penelitian.....	30

1. Jenis Penelitian	30
2. Lokasi Penelitian	30
3. Waktu Penelitian.....	30
4. Populasi dan Sampel	30
5. Teknik Pengambilan Sampel	31
6. Sumber Data	32
7. Teknik Pengumpulan Data	32
8. Definisi Operasional Variabel	33
B. Teknik Analisis Data	37
1. Analisis Deskriptif.....	37
2. Analisis <i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	39
3. Evaluasi PLS	40
4. Evaluasi Model Reflektif dan Normatif	41
5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
6. Pengujian Hipotesis (<i>Direct Effect</i>).....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
1. Sejarah Singkat Wisata Alam Sirih Pemali.....	49
2. Visi Misi Wisata Alam Sirih Pemali	49
3. Gambaran Umum Responden	50
B. Analisis Data dan Pembahasan	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
4. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)	35
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)	36
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 6. Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 7. Jawaban Responden Variabel Keputusan Berkunjung (Y).....	53
Tabel 8. Jawaban Responden Variabel <i>Destination image</i> (X1)	54
Tabel 9. Jawaban Responden Variabel <i>Destination image</i> (X1) Lanjutan.	55
Tabel 10. Jawaban Responden Variabel <i>E-wom</i> (X2)	55
Tabel 11. Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X3).....	57
Tabel 12. Jawaban Responden Variabel Digital Marketing	58
Tabel 13. Jawaban Responden Variabel Digital Marketing (Lanjutan)	59
Tabel 14. Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X5).....	59
Tabel 15. Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X5) Lanjutan.....	60
Tabel 16. Nilai Loading Factor.....	62
Tabel 17. <i>Construct Reliability dan Validity</i>	63
Tabel 18. Nilai HTMT	65
Tabel 19. Nilai HTMT (Lanjutan)	66
Tabel 20. Nilai <i>Cross-Loading</i>	66
Tabel 21. Nilai Fornell-Lacker Criterion Discriminant Validity	66
Tabel 22. Nilai Fornell-Lacker Criterion Discriminant Validity (Lanjutan).....	67
Tabel 23. <i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i>	67

Tabel 24. <i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i> Lanjutan.	68
Tabel 25. Nilai <i>Outer Weight</i>	68
Tabel 26. Nilai <i>Outer Weight</i> (Lanjutan)	69
Tabel 27. <i>Colinearity Statistic (Inner VIF)</i>	70
Tabel 28. Nilai R- Square	71
Tabel 29. Nilai <i>F Square</i>	71
Tabel 30. Nilai <i>F Square</i> (Lanjutan).....	72
Tabel 31. Nilai Q- Square	73
Tabel 32. Hasil Uji PLS <i>Predict</i>	74
Tabel 33. Hasil T Statistik	75
Tabel 34. Nilai <i>Confidence Interval 95%</i>	76
Tabel 35. Total <i>Effect</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Pengunjung Wisata Alam Sirah Pemali Tahun 2021-2024	3
Gambar 2. Ulasan Pengunjung Wisata Alam Sirah Pemali	6
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	61
Gambar 5. <i>Boostraping</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2. Tabulasi Data	109
Lampiran 3. Tabulasi Data (Lanjutan)	110
Lampiran 4. Tabulasi Data (Lanjutan)	111
Lampiran 5. Tabulasi Data (Lanjutan)	112
Lampiran 6. Tabulasi Data (Lanjutan)	113
Lampiran 7. Tabulasi Data (Lanjutan)	114
Lampiran 8. Tabulasi Data (Lanjutan)	115
Lampiran 9. Nilai <i>Outer Loading</i>	116
Lampiran 10. Construct Reliability (Pengujian Pertama)	117
Lampiran 11. Construct Reliability (Pengujian Kedua)	118
Lampiran 12. Nilai HTMT	119
Lampiran 13. Nilai Fornell – Lacker	120
Lampiran 14. Nilai Cross-Loading	121
Lampiran 15. Nilai Outer VIF	122
Lampiran 16. Nilai Inner VIF	123
Lampiran 17. Nilai R-Square	124
Lampiran 18. Nilai F-Square	125
Lampiran 19. Nilai Q-Square	126
Lampiran 20. Nilai PLS-Predict	127
Lampiran 21. Nilai Path Coefficients	128
Lampiran 22. Nilai Confidence Interval 95%	129
Lampiran 23. Nilai Outer Weight	130

Lampiran 24. Gambar Hasil Uji Outer Model.....	131
Lampiran 25. Daftar Riwayat Hidup.....	132