

**PERAN *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM)
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATA NEGERI DONGENG BLITAR**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh :

Nama : **Dona Citra Ayu Kartini**

NIM : 19221007

Pembimbing : Dr. Sandi Eka Suprajang, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

N a m a : Dona Citra Ayu Kartini

NIM : 19221007

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PERAN *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATA NEGERI DONGENG BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 15 September 2022 sampai dengan 01 Februari 2023 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 01 Februari 2023

Pembimbing,



Dr. Sandi Eka Suprajang, S.E., M.M

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : **Dona Citra Ayu Kartini**

NIM : 19221007

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PERAN *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATA NEGERI DONGENG BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 01 Februari 2023

Penulis,



Dona Citra Ayu Kartini



WISATA NEGERI DONGENG BLITAR

Jl. Raya Kawedusan, Desa Kawedusan, Kecamatan Ponggok, Kabupaten Blitar

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Kurniawan
Jabatan : Manajer
Tempat Penelitian : Wisata Negeri Dongeng
Alamat : Jl. Raya Kawedusan, Desa Kawedusan, Kecamatan Ponggok,
Kabupaten Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dona Citra Ayu Kartini
NIM : 19221007
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah melakukan penelitian di Wisata Negeri Dongeng kami dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

PERAN *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATA NEGERI DONGENG BLITAR

Sejak September 2022 sampai dengan Desember 2022, dan telah membahas hasil penelitiannya dengan kami.

Blitar,
Manajer

Agung Kurniawan



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

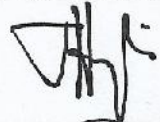
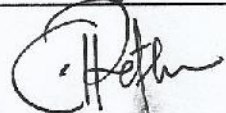
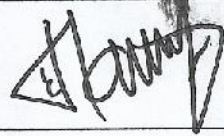
**PERAN BRAND IMAGE DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATA NEGERI DONGENG BLITAR**

Yang disusun oleh :

Nama : Dona Citra Ayu Kartini
NIM : 19221007
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal **24 Juli 2023**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji I	
2.	Retno Murni Sari, SE, MM	Penguji II	
3.	Dr. Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal **11 Oktober 2023**

Mengetahui,

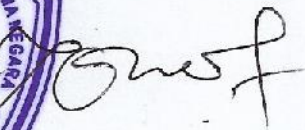
Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)



Ketua Dewan Penguji,



(Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAKSI

PERAN *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATA NEGERI DONGENG BLITAR

Dona Citra Ayu Kartini – 19221007

Kata kunci: *Brand Image*, *Word of Mouth* (WOM), Keputusan Berkunjung

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pengembangan perekonomian nasional dan daerah. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *brand image* dan *word of mouth* (WOM) terhadap keputusan berkunjung Wisata Negeri Dongeng Blitar. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wisatawan Wisata Negeri Dongeng pada tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden dengan menggunakan metode *incidental sampling* dan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa hasil uji T diketahui nilai t hitung = 3.906 dan 6.973 dengan tingkat signifikansi 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji F adalah F hitung sebesar 106.899 dengan signifikansi 0.000 yang berarti terdapat pengaruh *brand image* dan *word of mouth* (WOM) secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan berkunjung. Hasil uji determinasi menunjukkan nilai *adjust r square* 0.693 yang berarti bahwa pengaruh *brand image* dan *word of mouth* (WOM) secara simultan terhadap keputusan berkunjung adalah sebesar 69,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel independen lainnya sebesar 30,7%. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik *brand image* dan semakin baik *word of mouth* (WOM) dari Wisata Negeri Dongeng, maka semakin tinggi pula tingkat keputusan berkunjung wisatawan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta’ala karena atas rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Peran *Brand Image* dan *Word of Mouth* (WOM) Terhadap Keputusan Berkunjung Wisata Negeri Dongeng Blitar** dengan baik dan tepat waktu.

Motivasi, semangat, doa serta bimbingan dari pihak-pihak terkait sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini, maka tak lupa saya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, S.E., M.M, selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Dr. Sandi Eka Suprajang, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta bantuan dalam rangka penyelesaian skripsi saya.
3. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama masa studi.
4. Seluruh Dosen Manajemen dan Akuntansi yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama masa studi saya.

5. Bapak Agung Kurniawan selaku Manajer Wisata Negeri Dongeng yang telah memberikan izin, serta memberikan pengarahan, bantuan, dan bimbingan kepada saya selama proses penelitian saya.
6. Segenap responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian saya.
7. Kedua orang tua saya tercinta, Ibu Ratna dan Bapak Rosid, nenek dan kakek tersayang, Ibu Suparmi dan Alm. Bapak Lasimin, serta seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan motivasi, semangat, serta doa kepada saya agar menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
8. Nina, Sitta sebagai sahabat yang meluangkan waktunya untuk memberikan semangat dan membantu proses penyelesaian skripsi saya dengan baik.
9. Semua pihak yang telah membantu selama masa studi serta membantu proses penyelesaian skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu pesatu.

Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

Blitar, 01 Februari 2023

Penulis

Dona Citra Ayu Kartini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Manajemen Pemasaran	18
C. Jasa	19
D. Pariwisata	20
E. <i>Brand Image</i>	24
F. <i>Word of Mouth</i> (WOM)	25
G. Keputusan Berkunjung.....	26
H. Hubungan Antar Variabel	31
I. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
B. Hasil Analisis Data	48
C. Hasil Uji Hipotesis.....	69
D. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Tahun 2018-2021.....	6
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 1	11
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian terdahulu 2.....	13
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 3	14
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 4	16
Tabel 2.5 Persamaan dan Penelitian Terdahulu 5	17
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X_1	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X_2	54
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y	56
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Brand Image (X_1).....	58
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Word of Mouth (WOM) (X_2).....	59
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Berkunjung (Y)	60
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier	65
Tabel 4.15 Uji T (Uji Parsial)	66
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	31
Gambar 4.1 Bagan Struktur Wisata Negeri Dongeng Blitar 2022.....	45
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot.....	62
Gambar 4.3 Scatterplot	62

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	83
Uji Analisis Regresi Linier Berganda	88