

ABSTRAK

Ambarwati Nur Jamilah. 170541100026. Psikologi. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan pada Destinasi Pariwisata Sirah Kencong Kabupaten Blitar.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *electronic word of mouth* terhadap niat berkunjung kembali pada wisatawan destinasi pariwisata Sirah Kencong. Subjek dalam penelitian ini ialah wisatawan yang sudah pernah melakukan kunjungan ke Sirah Kencong baik laki-laki atau perempuan yang berjumlah 100 responden dengan karakteristik yang telah ditentukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, subjek yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan skala kualitas pelayanan ($\alpha = 0,852$, 28 aitem), skala *electronic word of mouth* ($\alpha = 0,939$, 42 aitem) dan skala niat berkunjung kembali ($\alpha = 0,770$, 14 aitem). Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil hipotesis dengan melihat nilai $F = 70.633$ dengan sig. sebesar $0,000 < 0,05$ jadi, hipotesis dalam penelitian ini diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan, *electronic word of mouth* terhadap niat berkunjung kembali wisatawan pada destinasi pariwisata Sirah Kencong Kabupaten Blitar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Electronic Word of Mouth*, Niat Berkunjung Kembali.

ABSTRACT

Ambarwati Nur Jamilah. 170541100026. Psychology. The Influence of Service Quality and Electronic Word of Mouth on Tourist Return Intentions at Sirah Kencong Tourism Destinations, Blitar Regency.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and electronic word of mouth on the intention to revisit tourists at the Sirah Kencong tourism destination. The subjects in this study were tourists who had visited Sirah Kencong, both male and female, totaling 100 respondents with predetermined characteristics. This study uses a quantitative approach, the subjects selected by purposive sampling technique. Data collection techniques used a service quality scale ($\alpha = 0.853$, 28 item), electronic word of mouth scale ($\alpha = 0.939$, 42 item) and a return visit intention scale ($\alpha = 0.770$, 14 item). Data analysis using multiple linear regression. The results of the hypothesis by looking at the F value of 70,633 with sig. of $0.000 < 0.05$ so, the hypothesis in this study is accepted. This means that there is an influence of service quality, electronic word of mouth on the intention to revisit tourists at the Sirah Kencong tourism destination, Blitar Regency.

Keywords: *Service Quality, Electronic Word of Mouth, Return Intention.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Manfaat Teoritis	10
1.6. Manfaat Praktis	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Niat Berkunjung Kembali	12
2.1.1 Pengertian Niat Berkunjung Kembali	12
2.1.2 Dimensi Niat Berkunjung Kembali	12
2.1.3 Faktor-faktor Niat Berkunjung Kembali	13
2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	15
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.2.4 Komponen Kualitas Pelayanan	18
2.2.5 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan	19
2.3. <i>Electronic Word Of Mouth</i>	20
2.3.1 Pengertian <i>Electronic Word Of Mouth</i>	20
2.3.2 Dimensi <i>Electronic Word Of Mouth</i>	21
2.3.3 Perbedaan WOM dengan e-WOM	23
2.3.4 Dampak <i>Electronic Word Of Mouth</i>	24
2.4. Wisatawan dan Pariwisata	25
2.4.1 Pengertian Wisatawan	25
2.4.2 Jenis dan Macam Wisatawan	25
2.4.3 Pengertian Pariwisata	26

2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan pada Destinasi Pariwisata Sirah Kencong Kabupaten Blitar	27
2.6. Kerangka Konseptual	31
2.7. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	33
3.2. Variabel Penelitian	34
3.2.1 Definisi Konseptual	35
3.2.2 Definisi Operasional	36
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling	37
3.4. Metode Pengumpulan Data	39
3.4.1 Skala Niat Berkunjung Kembali	40
3.4.2 Skala Kualitas Pelayanan	41
3.4.3 Skala <i>Electronic Word of Mouth</i>	43
3.5. Teknik Analisis Data	45
3.5.1 Uji Validitas	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.3 Uji Asumsi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Pelaksanaan Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Subjek Penelitian	49
4.1.2 Pengumpulan Data Penelitian	50
4.1.3 Skoring Data	51
4.2. Hasil Penelitian	52
4.2.1 Hasil Uji Validitas Alat Ukur	52
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur	62
4.3. Uji Asumsi	63
4.3.1 Uji Normalitas	63
4.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.3.3 Uji Linieritas	67
4.3.4 Uji Multikolinieritas	68
4.3.5 Hasil Analisis Deskriptif	69
4.3.6 Analisis Regresi Berganda	73
4.4. Pembahasan	78
4.5. Keterbatasan Penelitian	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Destinasi Pariwisata Sirah Kencong Tahun 2019– 2022	3
Tabel 2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan pada Destinasi Pariwisata Sirah Kencong Kabupaten Blitar.....	31
Tabel 3.1 Skor Skala Kualitas Pelayanan, <i>Electronic Word Of Mouth</i> dan Keputusan Berkunjung Kembali.....	35
Tabel 3.2 Blueprint Skala Niat Berkunjung Kembali.....	35
Tabel 3.3 Blueprint Skala Kualitas Pelayanan	36
Tabel 3.4 Skala Blueprint <i>Electronic Word Of Mouth</i>	38
Tabel 4.1 Deskripsi Subjek	44
Tabel 4.2 Distribusi aitem Valid dan Gugur Skala Uji Coba Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.3 Blueprint Skala Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.4 Distribusi Aitem Valid dan Gugur Skala <i>Electronic Word Of Mouth</i> ..	49
Tabel 4.5 Distribusi Item Valid dan Gugur Skala <i>Electronic Word Of Mouth</i> Uji ke 2	52
Tabel 4.6 Blueprint Skala <i>Electronic Word Of Mouth</i>	54
Tabel 4.7 Distribusi Aitem Valid dan Gugur Skala Niat Berkunjung Kembali	56
Tabel 4.8 Blueprint Skala Niat Berkunjung Kembali.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas <i>Electronic Word Of Mouth</i>	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Niat Berkunjung Kembali	58
Tabel 4.12 Uji Normalitas	59
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas Geljser	62
Tabel 4.14 Linieritas antara Kualitas Pelayanan (X1) (Y).....	63
Tabel 4.15 Linieritas antara <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X2) Kembali (Y).....	64
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.17 Hasil Statistik Deskriptif Data Penelitian	65
Tabel 4.18 Kategorisasi Rentang Nilai	65
Tabel 4.19 Kriteria Kategorisasi Skala Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.20 Kategori Skor Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.21 Kriteria Kategorisasi Skala <i>Electronic Word Of Mouth</i>	67
Tabel 4.22 Kategori Skor Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	67
Tabel 4.23 Kriteria Kategorisasi Skala Niat Berkunjung Kembali	68
Tabel 4.24 Kategorisasi Skor Variabel Niat Berkunjung Kembali	69
Tabel 2.25 Koefisien Regresi	69
Tabel 4.26 Uji F.....	71
Tabel 4.27 Uji R2	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Paradigma Penelitian	29
Gambar 4.1 Grafik Q-Q Plot Uji Normalitas Skala Kualitas Pelayanan	60
Gambar 4.2 Grafik Q-Q Plot Uji Normalitas Skala <i>Electronic Word Of Mouth</i> ..	60
Gambar 4.3 Q-Q- Plot Uji Normalitas Skala Niat Berkunjung Kembali	61
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Timeline Bimbingan Penelitian	88
Lampiran 2 : Rancangan Skala Kualitas Pelayanan	90
Lampiran 3 : Rancangan Skala <i>Electronic Word of Mouth</i>	96
Lampiran 4 : Rancangan Skala Niat Berkunjung Kembali	106
Lampiran 5 : Skala Siap Jadi	115
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	121
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas <i>Electronic Word of Mouth</i>	125
Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas Skala Niat Berkunjung Kembali	131
Lampiran 9 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	134
Lampiran 10 : Hasil Uji Reliabilitas <i>Electronic Word of Mouth</i>	134
Lampiran 11 : Hasil Uji Reliabilitas Niat Berkunjung Kembali	134
Lampiran 12 : Hasil Uji Normalitas Skala Kualitas Pelayanan	135
Lampiran 13 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Gletjer	137
Lampiran 14 : Hasil Uji Linieritas.....	138
Lampiran 15 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	139
Lampiran 16 : Hasil Analisis Deskriptif	140
Lampiran 17 : Hasil Analisis Regresi Berganda	141
Lampiran 18 : Skoring	142
Lampiran 19 : Surat Izin Penelitian	152
Lampiran 20 : Dokumentasi	153