

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG DENGAN BUDAYA *CENTENNIAL*
SEBAGAI *MODERATING* VARIABEL DI PANTAI TIKU
TANJUNG MUTIARA KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



DISUSUN OLEH:

MELLI ANGGRAINI

2018/18135082

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG DENGAN BUDAYA CENTENNIAL
SEBAGAI MODERATING VARIABEL DI PANTAI TIKU
TANJUNG MUTIARA KABUPATEN AGAM**

Nama : Melli Anggraini
NIM/BP : 18135082/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 18 November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.CHE
NIP. 199202262020121012

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 197612231998031001

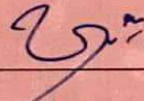

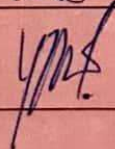
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Electronic Word of Mouth (E-wom) terhadap
Keputusan Berkunjung dengan Budaya Centennial sebagai
Moderating Variabel di Pantai Tiku Tanjung Mutiara
Kabupaten Agam
Nama : Melli Anggraini
NIM/BP : 18135082/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 18 November 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST.,M.M., Ph.D.CHE	1. 
2. Anggota : Nidia Wulansari, M.M	2. 
3. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Melli Anggraini
NIM/TM : 18135082/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Electronic word of Mouth (E-wom) terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya Centennial sebagai Moderating Variabel di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


METERAL TEMPEL
1000
4C8AKX094032513
Melli Anggraini
NIM. 18135082

ABSTRAK

Melli Anggraini, 2022. Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya Centennial Sebagai Moderating Variabel di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukan masalah berkaitan dengan ketidakstabilan jumlah pengunjung, adanya keluhan mengenai tidak terpenuhi kebutuhan pengunjung, keluhan mengenai biaya kunjungan wisata, keluhan mengenai bau ikan asin dan banyaknya sampah, keluhan mengenai akses jalan sebagian rusak, keluhan mengenai penyediaan tempat sampah yang sedikit, dan masih kurangnya ulasan *google review* yang dibuat oleh pengunjung yang telah berkunjung di Pantai Tiku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap keputusan berkunjung dengan budaya *centennial* sebagai *moderating* variabel di Pantai Tiku. Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian kuantitatif dengan metode Asosiatif Kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke pantai tiku. Responden penelitian ini berjumlah 386 orang yang diperoleh dengan Teknik sampel *Non probability sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan angket yang disusun menurut skala likert dan data dikumpulkan dengan menyebarkan angket yang sudah disusun kemudian diberikan kepada responden yang telah diuji terlebih dahulu validitas serta reliabilitasnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut: *Electronic Word of Mouth* berada pada kategori baik dengan presentase (45,8%). Keputusan Berkunjung berada pada kategori cukup baik dengan presentase (42,5%). Budaya Centennial berada pada kategori baik dengan presentase (43,5%). *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung dengan nilai *sampel mean* 0.379. Budaya centennial tidak memberikan efek moderasi yang signifikan terhadap hubungan *Electronic Word of Mouth* dan keputusan berkunjung, namun nilai *sampel mean* 0.049 bernilai positif dan secara tidak langsung memperkuat budaya *centennial* sebagai moderating variabel.

Kata kunci: *Electronic Word of Mouth*, Keputusan Berkunjung, Budaya Centennial

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* Sebagai *Moderating* Variabel di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam”**. Proposal ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan skripsi di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Di dalam penyusunan proposal ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, dan bimbingan dan berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan Terima Kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc selaku Penasehat Akademik.

4. Bapak Feri Ferdian, S.ST.M.M, Ph.D.CHE, selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran beliau untuk memberikan bimbingan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Nidia Wulansari, M.M Selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M Selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Ayahanda Rahmat Wibisono dan Ibunda Dewi Anggraini serta Adik-adik peneliti Mela Anggraini dan Hasya Wibisono yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dan selalu mendo'akan peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pembaca khususnya.

Padang, 7 November 2022

Melli Anggraini

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Aspek-aspek Teoritis.....	15
1. Keputusan Berkunjung.....	15
a. Definisi Keputusan Berkunjung.....	15
b. Indikator Keputusan Berkunjung.....	16
c. Faktor yang mempengaruhi Keputusan Berkunjung	17
2. <i>Electronic Word of Mouth</i>	19
a. Definisi <i>Electronic Word of Mouth</i>	19
b. Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i>	20
3. Budaya Centennial	21
a. Definisi Budaya <i>Centennial</i>	21
b. Indikator Budaya <i>Centennial</i>	22
c. Karakteristik generasi Z atau <i>Centennial</i>	24
B. Kerangka Konseptual	26
C. Hipotesis.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Populasi dan Sampel	29
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Instrumen Penelitian.....	32

H. Uji Coba Instrumen	34
I. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	44
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	44
2. Deskripsi Data Variabel.....	47
3. <i>Partial Least Square Structural Equation Modelling</i> (PLS SEM).....	60
4. Pengujian Hipotesis	66
5. Evaluasi Kecocokan dan Kebaikan Model.....	68
B. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN.....	74
B. SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Di Pantai Tikus Tanjung Mutiara	2
Tabel 2. Pilihan jawaban skala liker t pada variabel X, Y dan Variabel Z	33
Tabel 3. Kisi-kisi instrumen penelitian.....	33
Tabel 4. Uji Coba Validitas Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X)	35
Tabel 5. Uji Coba Validitas Variabel Keputusan Berkunjung Y).....	35
Tabel 6. Uji Coba Validitas Variabel Budaya <i>Centennial</i> (Z).....	36
Tabel 7. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X).....	37
Tabel 8. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Keputusan Berkunjung (Y)	37
Tabel 9. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Budaya <i>Centennial</i> (Z).....	37
Tabel 10. Batas Interval dan Kategori Pilihan	39
Tabel 11. Tingkat Capaian Responden (TCR).....	40
Tabel 12. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	44
Tabel 13. Karakteristik Responden Umur.....	45
Tabel 14. Karakteristik Responden Jumlah Kunjungan.....	45
Tabel 15. Karakteristik Responden Pendidikan	46
Tabel 16. Karakteristik Responden Pekerjaan	47
Tabel 17. Deskripsi Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	48
Tabel 18. Klasifikasi skor Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	49
Tabel 19. Tingkat Capaian Responden <i>Electronic Word of Mouth</i>	50
Tabel 20. Deskripsi Variabel Keputusan Berkunjung.....	52
Tabel 21. Klasifikasi skor Variabel Keputusan Berkunjung.....	53
Tabel 22. Tingkat Capaian Responden Keputusan Berkunjung	54
Tabel 23. Deskripsi Variabel Budaya <i>Centennial</i>	56
Tabel 24. Klasifikasi skor Variabel Budaya <i>Centennial</i>	57
Tabel 25. Tingkat Capaian Responden Budaya <i>Centennial</i>	58
Tabel 26. Hasil <i>Outer Loading</i>	62
Tabel 27. <i>Croanbach's Alpha</i>	64

Tabel 28. *Discriminant Validity (Fornell Larcker)*65
Tabel 29. Nilai R-Square.....66
Tabel 30. Hasil *Path Coefficient*.....67
Tabel 31. Hasil SRMR69
Tabel 32. PLS *Predict*.....70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keluhan pengunjung mengenai tidak terpenuhi kebutuhan pengunjung .4	
Gambar 2. Keluhan pengunjung mengenai pembayaran parkir.....4	
Gambar 3. Keluhan pengunjung mengenai bau ikan dan sampah berserakan5	
Gambar 4. Keluhan pengunjung mengenai akses jalan yang rusak6	
Gambar 5. Keluhan pengunjung mengenai penyediaan tempat sampah sedikit.....7	
Gambar 6. Jumlah ulasan <i>google review</i> di pantai tiku8	
Gambar 7. Kerangka Konseptual27	
Gambar 8. Histogram Kurva Normal Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>49	
Gambar 9. Garis Kontinum <i>Electronic Word of Mouth</i>52	
Gambar 10. Histogram Kurva Normal Variabel Keputusan Berkunjung.....53	
Gambar 11. Garis Kontinum Keputusan Berkunjung.....55	
Gambar 12. Histogram Kurva Normal Variabel Budaya <i>Centennial</i>57	
Gambar 13. Garis Kontinum Budaya <i>Centennial</i>59	
Gambar 14. <i>Structural Model</i>65	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	81
Lampiran 2. Tabulasi Responden Uji Coba	85
Lampiran 3. Validitas dan Reabilitas	86
Lampiran 4. Kusioner Penelitian.....	89
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden	94
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian	101
Lampiran 8. Lembar Konsultasi Pembimbing	102
Lampiran 9. Dokumentasi Pribadi	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sumber pemasukan terbesar yang dimiliki negara saat ini dengan memanfaatkan seluruh potensi wisata yang ada, setiap daerah di Indonesia bisa mengembangkan sektor pariwisata mereka dengan tujuan menghasilkan dan meningkatkan pendapatan asli daerah masing-masing. Menurut undang-undang No.10 Tahun 2009, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.”

Saat ini perkembangan industri pariwisata sangat cepat karena pariwisata merupakan sektor yang memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber penghasilan disuatu daerah. Menurut Anindita (2015) pengembangan pariwisata adalah suatu usaha untuk mengembangkan atau memajukan objek wisata agar lebih baik dan menarik ditinjau dari segi tempat dan segala yang ada di dalamnya untuk dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya. Salah satunya adalah Kabupaten Agam.

Kabupaten Agam adalah sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Sumatera Barat. Kabupaten yang beribukotakan Lubuk Basung ini memiliki banyak potensi wisata yang bisa dikunjungi dan dikembangkan mulai dari Pesisir Tepi Pantai hingga Puncak Gunung, diantaranya Kawasan Pantai Tiku, Kawasan Wisata Pantai Bandar Mutiara, Kawasan Muko-Muko, Air Terjun Gadih Ranti, Air Tigo

Raso, Janjang Koto Gadang, Bunga Rafflesia, Tarusan Kamang, Ngalau Kamang, Panorama Ambun Pagi, Panorama Ambun Tanai Dan Panorama Puncak Lawang.

Kecamatan Tanjung Mutiara adalah salah satunya kecamatan dikabupaten agam yang memiliki kelautan dan perikanan dengan panjang garis 43 km, luas wilayah 205,79 km² serta luas lautan 275,5 km². Kecamatan Tanjung Mutiara merupakan kecamatan yang berbatasan langsung dengan lautan Indonesia, sehingga membuat kecamatan ini memiliki potensi wisata bahari yang cukup banyak antara lain Pantai Tiku dengan pesona pasir putih yang halus, dan juga pohon cemara yang membuat suasana di pantai tersebut menjadi tidak terlalu panas.

Adapun data kunjungan pengunjung di Pantai Tiku dalam 5 bulan terakhir dari bulan Januari – Mei yang peneliti peroleh dari Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Agam

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Januari	16.890
2.	Februari	13.201
3	Maret	11.121
4.	April	-
5.	Mei	12.035

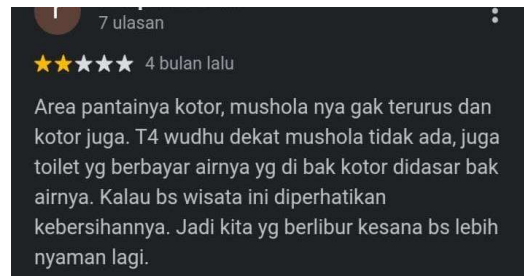
Sumber: Data Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam, terlihat adanya sedikit penurunan jumlah pengunjung ke Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam. Pada bulan Januari jumlah kunjungan 16.980 orang, kemudian di bulan Februari terjadi penurunan kunjungan sebanyak

13.201 orang, bulan selanjutnya juga terjadi penurunan, lalu pada bulan April tidak ada pengunjung yang datang ke Pantai Tiku, dikarenakan bulan puasa, dan di bulan Mei mengalami sedikit kenaikan dibandingkan bulan Maret.

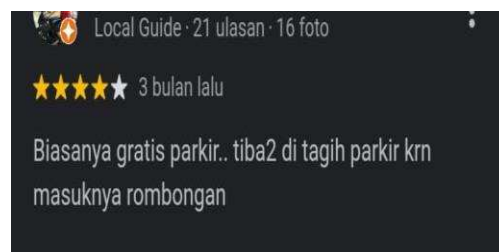
Dalam menentukan daya tarik wisata, seorang pengunjung dapat melihat suatu tempat wisata sesuai atau tidak dengan kebutuhan dan keinginan pengunjung. Pentingnya pengunjung memiliki pilihan untuk menentukan daya tarik wisata yang ingin mereka kunjungi. Menurut Kotler dan Keller dalam Abdulrahman (2018:49) “Keputusan Berkunjung adalah perilaku pembelian seseorang dalam menentukan suatu pilihan tempat wisata untuk mencapai kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen yang meliputi pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian”.

Peneliti menemukan beberapa ulasan (*review*) pengunjung tentang Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam. Permasalahan yang peneliti temukan terkait dengan Keputusan Berkunjung mengenai indikator Pengenalan Kebutuhan yaitu permasalahan yang disampaikan oleh pengunjung yang menilai bahwa tidak terpenuhi kebutuhan pengunjung berupa area pantai yang kotor, musala yang tidak terurus dan kotor, toilet yang airnya tidak memadai sehingga kebutuhan pengunjung tidak terpenuhi. Hal ini dapat diamati pada salah satu ulasan pengunjung di *Google Review* sebagai berikut:



Gambar 1. Keluhan Pengunjung Mengenai Tidak Terpenuhi Kebutuhan Pengunjung
Sumber: *Google Review*, diakses pada 5 juli 2022

Selanjutnya, peneliti mengamati ulasan pengunjung berdasarkan pada indikator Pencarian Informasi, yang merupakan mencari informasi untuk mendukung sifat positif dari wisata yang diminatinya. Peneliti menemukan ulasan mengenai biaya kunjungan wisata yang biasanya bebas parkir tiba-tiba ditagih parkir karena masuknya rombongan. Hal ini dapat dilihat pada ulasan pengunjung di *google review* sebagai berikut:



Gambar 2. Keluhan Pengunjung Mengenai Pembayaran Parkir
Sumber: *Google Review*, diakses pada 5 juli 2022

Permasalahan selanjutnya yang peneliti amati berdasarkan pada indikator Perilaku Pengunjung Setelah Berkunjung yaitu adanya penilaian pengunjung yang cukup merekomendasikan bagi keluarga untuk berwisata di Pantai Tiku, namun terdapat juga keluhan pengunjung mengenai bau ikan asin dan banyaknya sampah yang tidak dikelola oleh pengelola Pantai Tiku. Penilaian negatif tersebut bisa berdampak langsung pada keputusan calon pengunjung yang membaca penilaian

tersebut. Hal ini dapat diamati dari ulasan pengunjung di *google review* sebagai berikut:



Gambar 3. Keluhan Pengunjung Mengenai Bau Ikan dan Banyak Sampah Berserakan
Sumber: *Google Review*, diakses tanggal 5 juli 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 18 Juli 2022 dengan salah satu pegawai Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam yang bertugas mengelola Pantai Tiku menyatakan bahwa dari Dinas Pariwisata sendiri sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di *google review* Pantai Tiku, seperti adanya keluhan mengenai tempat sampah, dan untuk bau ikan yang ada di tepi pantai sebenarnya udah *real life* masyarakat disana, dan dari Dinas Pariwisata sendiri sudah berusaha bekerjasama dengan masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan ini, seperti mengadakan TPI (tempat pelelangan ikan) yang mana merupakan tempat transaksi jual beli ikan.

Perkembangan teknologi secara tidak langsung menciptakan bauran terbaru dari komunikasi pemasaran. Jika sebelumnya pemasaran hanya dilakukan lewat *Word of Mouth*, sekarang melalui internet pertukaran informasi menjadi lebih cepat dan menciptakan istilah baru yaitu *Electronic word of mouth*. Menurut Cheung, dkk

dalam Maulidi (2019) mengemukakan bahwa “*Electronic word of mouth*” sudah dijadikan saluran kuat mempengaruhi keputusan wisatawan dengan pertukaran informasi yang mudah serta berpengaruh cukup besar dalam keputusan pengunjung. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2016), “*Electronic Word of Mouth* merupakan pernyataan positif dan negatif yang dibuat oleh pelanggan potensial, pelanggan actual dan mantan pelanggan tentang produk atau perusahaan melalui internet”.

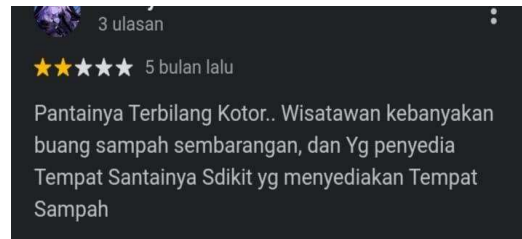
Permasalahan berikutnya mengenai indikator *Electronic Word of Mouth* yaitu *Valence of Opinion* merupakan pendapat pengunjung baik positif maupun negatif mengenai Daya Tarik wisata. Peneliti menemukan ulasan positif mengenai tempat yang sangat indah dengan pantai pasir putihnya seperti bali, namun peneliti menemukan ulasan negatif tentang akses jalan menuju pantai sebagian rusak. Hal ini dapat dilihat pada ulasan pengunjung di *Google Review* sebagai berikut ini:



. Gambar 4. Keluhan Pengunjung mengenai akses jalan yang rusak
Sumber: Google Review, diakses tanggal 10 juni 2022

Selanjutnya, peneliti mengamati ulasan pengunjung mengenai indikator *Content* (isi) merupakan sebuah informasi atas kualitas, harga, kenyamanan, kebersihan, dan pelayanan dari suatu produk atau jasa yang akan dibeli oleh konsumen atau pengunjung. Peneliti menemukan ulasan mengenai pengunjung yang

membuang sampah sembarangan, dan penyediaan tempat sampah yang sedikit. Hal ini dapat dilihat pada ulasan pengunjung di *Google Review* sebagai berikut ini:



. Gambar 5. Keluhan Pengunjung mengenai penyediaan tempat sampah sedikit
Sumber: Google Review, diakses tanggal 10 juni 2022

Ulasan yang diberikan oleh pengunjung di *Google Review* mengenai daya tarik wisata Pantai Tiku dapat dijadikan media untuk memantau tingkat *electronic word of mouth* (E-WOM) yang dihasilkan, sehingga dapat dijadikan oleh pihak pengelola sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan, memperbaiki fasilitas dan meningkatkan penyebaran informasi untuk meminimalisir penilaian negatif dari pengunjung yang bisa berdampak pada penurunan tingkat kunjungan ke daya tarik wisata Pantai Tiku.

Dilihat dari perkembangan zaman sekarang, kalangan *centennial* atau dikenal dengan generasi Z adalah generasi muda yang lahir antara 1997-2012 (Pew Reserch,2019). Generasi *centennial* merupakan generasi pertama yang mengalami kemajuan teknologi yang luar biasa, dan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap teknologi yang kemudian menjadi kebiasaan bagi generasi ini. Menurut Hellen Chou P. (2012: 35) memberikan pengertian terhadap istilah generasi Z. Generasi Z atau yang kemudian banyak dikenal dengan generasi digital merupakan generasi muda yang tumbuh dan berkembang dengan sebuah ketergantungan yang besar pada

teknologi digital. *Electronic word of mouth* bisa digunakan sebagai referensi anak muda untuk memutuskan mengunjungi suatu daya tarik wisata, dengan melihat ulasan yang ada di *platform* yang tersedia, mereka bisa mengambil keputusan untuk berkunjung ke daya tarik wisata pantai tiku. peneliti menemukan 787 ulasan yang sudah ditulis oleh pengunjung di *Google Review* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah sebagai berikut:



Gambar 6: Jumlah Ulasan *Google Review* di Pantai Tiku
Sumber: *Google Review*, diakses tanggal 5 Agustus 2022

Berdasarkan jumlah ulasan diatas, peneliti melihat masih kurangnya ulasan yang diberikan oleh pengunjung di *google review*. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pengunjung yang datang perbulannya rata-rata kurang lebih 11.000 keatas sedangkan jumlah ulasan yang ada hanya 787. Disebabkan karena masih kurangnya ulasan pengunjung terkait daya tarik wisata yang sudah mereka kunjungi. Jumlah ulasan yang masih sedikit itu mungkin saja berdampak pada kurang tertariknya pengunjung lain untuk membaca ulasan-ulasan yang sudah ada di *Google review* tersebut.

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Hellen Chou P. Tersebut maka tidak mengherankan apabila pada usia muda, orang-orang yang masih berstatus sebagai

siswa telah terampil dalam penguasaan teknologi. Generasi Z memiliki karakteristik yang khas dimana internet mulai berkembang dan tumbuh sejalan dengan perkembangan media digital. Generasi ini adalah mereka yang dilahirkan dan dibesarkan pada era digital, dimana beranekacam teknologi telah berkembang semakin banyak dan canggih.

Orang-orang yang termasuk dalam Generasi Z sejak dini sudah mengenal atau mungkin bisa juga diperkenalkan dan terbiasa dengan berbagai macam dan bentuk gadgets serta aplikasi yang canggih tersebut. Hal ini baik secara langsung atau tidak langsung sangat berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di pantai tiku.

Ulasan para pengunjung di *Google Review* yang termasuk ke dalam kategori *electronic word of mouth* terhadap generasi Z ini diharapkan juga bisa berguna bagi calon pengunjung lain untuk berkunjung ke daya tarik wisata Pantai Tiku. Calon pengunjung yang membaca ulasan positif akan memutuskan untuk berkunjung, begitupula sebaliknya apabila calon pengunjung membaca ulasan negatif dari pengunjung yang pernah berkunjung maka calon pengunjung akan memutuskan untuk tidak berkunjung ke daya tarik wisata Pantai Tiku.

Berdasarkan uraian diatas, penting dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui permasalahan tentang *electronic word of mouth* yang mempengaruhi Keputusan Berkunjung di pantai tiku. Karena *ewom* mungkin dapat mempengaruhi keputusan berkunjung melalui Budaya *Centennial* sebagai *Moderating Variabel*, demi meningkatkan kunjungan pengunjung ke daya tarik wisata Pantai Tiku.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word of mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* sebagai *Moderating Variabel* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam”**

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya ketidakstabilan jumlah pengunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
2. Adanya keluhan mengenai pengenalan kebutuhan yaitu menilai bahwa tidak terpenuhi kebutuhan pengunjung berupa area pantai yang masih kotor, musala yang tidak terurus dan kotor, toilet yang airnya tidak memadai di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
3. Adanya keluhan mengenai biaya kunjungan wisata yang biasanya bebas parkir tiba-tiba ditagih parkir karena masuknya rombongan di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
4. Adanya pengunjung yang merekomendasikan Pantai Tiku untuk berekreasi bersama keluarga namun pengunjung juga mengeluh mengenai bau ikan asin, dan banyaknya sampah di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam.
5. Adanya keluhan pengunjung mengenai akses jalan menuju pantai sebagian rusak di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
6. Adanya keluhan pengunjung mengenai membuang sampah sembarangan, dan penyediaan tempat sampah yang sedikit di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam.

7. Masih kurangnya ulasan *google review* yang dibuat oleh pengunjung yang telah berkunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi pada variabel:

1. *Electronic Word of Mouth* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
2. Keputusan Berkunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
3. Budaya *Centennial* sebagai moderating variabel di pantai tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
4. Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* sebagai *Moderating Variabel* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Electronic Word of Mouth* Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam?
2. Bagaimana Keputusan Berkunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam?
3. Bagaimana Budaya *Centennial* sebagai *Moderating Variabel* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam?
4. Bagaimana Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam?

5. Bagaimana Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* sebagai *Moderating* Variabel di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* sebagai *Moderating* Variabel di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan *Electronic Word of Mouth* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
- b. Untuk mendeskripsikan Keputusan Berkunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
- c. Untuk mendeskripsikan Budaya *Centennial* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
- d. Untuk menganalisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam
- e. Untuk menganalisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* Sebagai *Moderating* Variabel di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam

Menjadikan suatu masukan atau pertimbangan evaluasi untuk pengelola Pantai Tiku tentang kontribusi *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* sebagai *Moderating Variabel* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam. Dan membantu pengelola dalam menentukan strategi selanjutnya untuk meningkatkan kunjungan pengunjung ke Pantai Tiku Tanjung Mutiara Agam.

2. Bagi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* sebagai *Moderating Variabel* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang berkepentingan mengkaji lebih lanjut permasalahan sejenis.

4. Bagi Peneliti

- 1) Untuk menerapkan teori dan memperdalam ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Berkunjung dengan Budaya *Centennial* sebagai *Moderating Variabel* di Pantai Tiku Tanjung Mutiara Kabupaten Agam.

- 2) Salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.