



**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM)
MEDIA SOSIAL TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
WISATAWAN KE DESTINASI WISATA MENGGUNAKAN
EXTENDED INFORMATION ACCEPTANCE MODEL (IACM)**

Skripsi

Disajikan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi

oleh
Nurul Zaatsiyah
4612418014

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth* (eWOM) Media Sosial terhadap Niat Berkunjung Wisatawan ke Destinasi Wisata Menggunakan *Extended Information Acceptance Model* (IACM)” yang disusun oleh

Nama : Nurul Zaatsiyah

NIM : 4612418014

Prodi : Sistem Informasi

Telah disetujui untuk diajukan ke sidang ujian skripsi.

Semarang, 31 Agustus 2023

Pembimbing



Zaenal Abidin, S.Si., M.Cs., Ph.D.

NIP. 198205042005011001

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth* (eWOM) Media Sosial terhadap Niat Berkunjung Wisatawan ke Destinasi Wisata Menggunakan *Extended Information Acceptance Model* (IACM)” yang disusun oleh

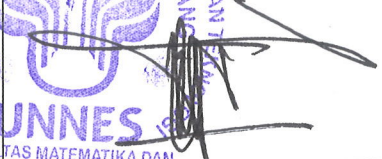

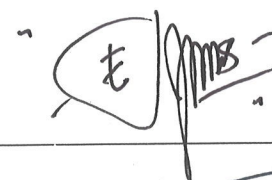

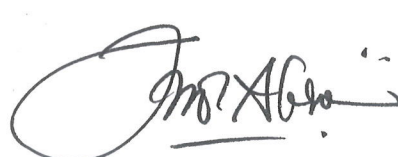
Nama : Nurul Zaatsiyah

NIM : 4612418014

Prodi : Sistem Informasi

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada hari Rabu, tanggal 06 September tahun 2023.

Tim Penguji

Ketua Penguji Prof. Dr. Edy Cahyono, M.Si. NIP. 196412051990021001	 UNNES FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
Sekretaris Riza Arifudin, S.Pd., M.Cs. NIP. 198005252005011001	
Penguji 1 Endang Sugiharti, S.Si., M.Kom. NIP. 197401071999032001	
Penguji 2 Kholiq Budiman, S.Pd., M.Kom. NIP. 199209242019031013	
Penguji 3/Pembimbing Zaenal Abidin, S.Si., M.Cs., Ph.D. NIP. 198205042005011001	

PERNYATAAN

Skripsi yang ditulis berjudul “Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth* (eWOM) Media Sosial terhadap Niat Berkunjung Wisatawan ke Destinasi Wisata Menggunakan *Extended Information Acceptance Model* (IACM)” merupakan karya ilmiah asli dan bukan hasil plagiasi dari karya ilmiah orang lain. Pendapat atau temuan orang lain yang dikutip di dalam Skripsi ini telah ditulis berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 30 Agustus 2023

Yang menyatakan



Nurul Zaatsiyah

NIM. 4612418014

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Some things are up to us, some things are not up to us” – Epictetus

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam telah terselesaikannya skripsi ini, penulis mempersembahkan kepada orang tua dan keluarga yang selalu mendukung serta senantiasa mendoakan atas kelancaran dan penyelesaian skripsi ini

ABSTRAK

Zaatsiyah, Nurul. 2023. Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth* (eWOM) Media Sosial terhadap Niat Berkunjung Wisatawan ke Destinasi Wisata Menggunakan *Extended Information Acceptance Model* (IACM). Skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Pembimbing Zaenal Abidin, S.Si., M.Cs., Ph.D.

Kata kunci: *electronic word-of-mouth, information acceptance model, visit intention, social media, PLS-SEM*

Berkembangnya popularitas *platform* media sosial di kalangan pengguna internet menjadi peluang besar dalam pertukaran ide atau informasi. Interaksi *Electronic Word-of-Mouth* (eWOM) di media sosial yang sangat luas dan cepat seringkali dimanfaatkan sebagai media pemasaran digital. Informasi eWOM di media sosial memainkan peran penting dalam mendukung peningkatan niat kunjungan wisatawan. Ulasan berupa pengalaman yang telah dilakukan oleh wisatawan sebelumnya dapat membantu calon wisatawan lain dalam pengambilan keputusan kunjungan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh eWOM terhadap minat kunjungan wisatawan di media sosial dengan menggunakan *Information Acceptance Model* (IACM) yang diperluas. Tujuh variabel IACM digunakan dalam penelitian ini, antara lain *Information Quality* (IQ), *Information Credibility* (IC), *Needs of Information* (NOI), *Attitude Towards Information* (ATI), *Information Usefulness* (IU), *Information Adoption* (IA) dan *Visit Intention* (VI) serta ditambah dengan variabel baru *Source Expertise* (SE) dan *Comprehensiveness* (COM). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan sejumlah responden yang menggunakan media sosial dalam pencarian informasi wisata. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden dengan jumlah 176 orang. Teknik analisis statistik *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) digunakan dengan aplikasi SmartPLS 3.2.9 sebagai alat analisis data. Hasil penelitian diperoleh bahwa IA dan ATI secara langsung memengaruhi VI. Faktor-faktor lain seperti IQ, IC, NOI, ATI dan COM juga dapat memengaruhi VI dengan mediasi faktor IU. Sementara itu, SE terbukti tidak memengaruhi VI secara tidak langsung melalui IU. Implikasi praktis diberikan bagi pengelola destinasi wisata dan kepariwisataan bahwa wisatawan berpikir kritis serta mencermati informasi di media sosial sebelum menentukan destinasi wisata yang akan dikunjungi. Sehingga perlu untuk memahami kebutuhan informasi wisatawan dan dengan demikian dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih baik.

PRAKATA

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth* (eWOM) Media Sosial terhadap Niat Berkunjung Wisatawan ke Destinasi Wisata Menggunakan *Extended Information Acceptance Model* (IACM)”.

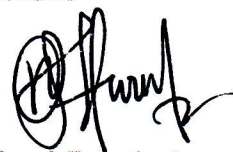
Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. S Martono, M.Si. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang;
2. Bapak Prof. Dr. Edy Cahyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang;
3. Bapak Riza Arifudin, S.Pd., M.Cs. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang;
4. Bapak Zaenal Abidin, S.Si., M.Cs., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun teknis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai;
5. Ibu Endang Sugiharti, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Penguji 1 yang telah menguji skripsi ini dan memberikan kritik serta saran yang membangun dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Kholiq Budiman, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Penguji 2 yang telah menguji dan memberikan masukan yang membangun demi genapnya penulisan skripsi ini;
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti proses perkuliahan dan seluruh staf yang selalu bersedia melayani dalam membantu prosedur administrasi penelitian ini;

8. Bapak Sarpin dan Ibu Sumiarni selaku orang tua penulis serta keluarga yang terus memberikan doa dan semangat untuk kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini;
9. Teman-teman penulis yang selalu menyemangati meskipun dari jauh antara lain Miranda Ratri P, Mayang Salsabilla A, Rizky Aditya P, Fitria Noor K serta kepada Rezky Setiawan sebagai partner terbaik dalam hidup penulis yang juga banyak membantu selama penyelesaian skripsi ini;
10. Ibu Niken Prawesti dan Bapak Eka Agus Purnama serta tim USI BRI Kanwil Semarang yang telah memberikan bekal ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama penulis menjalani program magang kerja dan memberikan semangat untuk penyelesaian skripsi ini;
11. Teman-teman Program Studi Informasi angkatan 2018 terutama yaitu Ulfatun Niswah, Cholillah Lateefa B, Chyntia Eka P yang tidak henti-hentinya memberi dukungan berupa doa, motivasi dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini; serta
12. Responden yang sudah berkontribusi dalam pengisian kuesioner penelitian.
Penulis menyadari bahwa kontribusi dalam kegiatan dan penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan serta keterbatasan kemampuan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima masukan dan saran yang membangun. Penulis berharap penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan baru kepada banyak pihak.

Semarang, 30 Agustus 2023

Penulis



Nurul Zaatsiyah
NIM. 4612418014

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2 Manfaat Praktis.....	6
1.6 Keaslian Penelitian	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Electronic Word-of-Mouth (eWOM).....	11
2.2.2 Penggunaan Media Sosial	12
2.2.3 Niat Kunjungan Wisatawan	13
2.2.4 Technology Acceptance Model (TAM).....	13
2.2.5 Information Adoption Model (IAM).....	14

2.2.6	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	15
2.2.7	<i>Information Acceptance Model (IACM)</i>	16
2.2.8	<i>Source Expertise dan Comprehensiveness</i>	17
2.3	Kerangka Berpikir dan Perumusan Hipotesis	17
2.3.1	<i>Information Adoption (IA) dan Visit Intention (VI)</i>	18
2.3.2	<i>Information Usefulness (IU) dan Information Adoption (IA)</i>	18
2.3.3	<i>Information Quality (IQ) dan Information Credibility (IC)</i>	19
2.3.4	<i>Needs of Information (NOI) dan Attitude Towards Information (ATI)</i> 20	
2.3.5	<i>Source Expertise (SE) dan Comprehensiveness (COM)</i>	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Pendekatan dan Desain Penelitian.....	24
3.2	<i>Setting</i> Penelitian.....	30
3.3	Sampel dan Populasi	30
3.4	Variabel Penelitian	32
3.5	Data dan Sumber Data.....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data	34
3.7	Keabsahan Data	34
3.8	Teknik Analisis Data	35
3.8.1	<i>Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i> ..	35
3.8.2	<i>Outer Model (Model Pengukuran)</i>	36
3.8.3	<i>Inner Model (Model Struktural)</i>	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Analisis Demografi Responden.....	41
4.1.1	<i>Jenis Kelamin</i>	41
4.1.2	<i>Usia</i>	42
4.1.3	<i>Pekerjaan</i>	43
4.1.4	<i>Durasi Penggunaan Media Sosial</i>	43
4.1.5	<i>Penggunaan Media Sosial sebagai Sumber Informasi Wisata</i>	44
4.1.6	<i>Frekuensi Kunjungan Wisata</i>	45
4.1.7	<i>Frekuensi Membaca Ulasan Wisata di Media Sosial</i>	46
4.2	Analisis Pengukuran Model	49

4.2.1	<i>Hasil Analisis Outer Model</i>	49
4.2.2	<i>Hasil Analisis Inner Model</i>	58
4.2.3	<i>Pengukuran Model Fit</i>	64
4.3	Interpretasi dan Diskusi Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.3.1	<i>Pengaruh Information Adoption</i>	73
4.3.2	<i>Pengaruh Information Usefulness</i>	74
4.3.3	<i>Pengaruh Information Quality dan Information Credibility</i>	75
4.3.4	<i>Pengaruh Needs of Information dan Attitude Towards Information</i> 76	
4.3.5	<i>Pengaruh Source Expertise dan Comprehensiveness</i>	77
BAB 5 PENUTUP		79
5.1	Simpulan.....	79
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		81
BIODATA PENULIS		91
LAMPIRAN		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Information Adoption Model (IAM)</i> (Sussman & Siegal, 2003)	14
Gambar 2.2 <i>Theory of Reasoned Action Framework</i> (Ajzen & Fishbein, 1980)..	15
Gambar 2.3 <i>Theoretical framework Information Acceptance Model (IACM)</i> eWOM (Erkan & Evans, 2016).....	16
Gambar 2.4 <i>Conceptual framework</i> penelitian	23
Gambar 3.1 Skema Alur Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Data jenis kelamin responden	42
Gambar 4.2 Data usia responden	42
Gambar 4.3 Data jenis pekerjaan responden.....	43
Gambar 4.4 Data durasi penggunaan media sosial responden.....	44
Gambar 4.5 Media sosial favorit responden dalam pencarian informasi wisata...	45
Gambar 4.6 Frekuensi kunjungan wisata responden	45
Gambar 4.7 Frekuensi membaca ulasan wisata di media sosial responden.....	47
Gambar 4.8 Hasil analisis <i>outer model</i> dengan SmartPLS	58
Gambar 4.9 Hasil pengujian <i>inner model IACM of visit intention</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Item-item pernyataan tiap variabel	26
Tabel 3.2 Ukuran sampel minimum.....	32
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb measurment model</i> (Ghozali & Latan, 2015)	38
Tabel 4.1 Demografi responden pengaruh eWOM pada niat kunjungan wisata ..	47
Tabel 4.2 Nilai <i>loading factor</i> SmartPLS	49
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas pertama	51
Tabel 4.4 Hasil uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) pertama.....	51
Tabel 4.5 Hasil uji <i>cross loading</i> pertama	52
Tabel 4.6 Hasil <i>cross loading Fornell-Larcker</i> pertama.....	53
Tabel 4.7 Hasil uji <i>loading factor</i> kedua.....	54
Tabel 4.8 Hasil uji <i>composite reliability</i> kedua	55
Tabel 4.9 Hasil uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) kedua	56
Tabel 4.10 Hasil uji <i>cross loading</i> kedua.....	56
Tabel 4.11 Hasil uji <i>cross loading Fornell-Larcker</i> kedua.....	57
Tabel 4.12 Nilai <i>path coefficient</i>	59
Tabel 4.13 Nilai <i>R Square</i>	59
Tabel 4.14 Nilai <i>t-statistics</i>	60
Tabel 4.15 Nilai <i>f square</i> hasil uji <i>effect size</i> dengan SmartPLS	61
Tabel 4.16 Nilai Q^2 pada <i>construct cross-validated redundancy</i>	62
Tabel 4.17 Hasil uji <i>relative impact</i>	62
Tabel 4.18 Rangkuman hasil analisis <i>inner model</i>	63
Tabel 4.19 Indeks <i>Model Fit</i>	64
Tabel 4.20 Nilai <i>path coefficients</i> dan <i>t-statistics</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi	92
Lampiran 2. Surat Keputusan Penetapan Dosen Penguji.....	93
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 4. <i>Output</i> Uji Statistik Data Penelitian menggunakan SmartPLS	100
Lampiran 5. Data Pengisian Kuesioner Responden.....	113