

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, CITRA
DESTINASI DAN FASILITAS WISATA TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG ULANG PADA OBJEK WISATA TANJUNG SIAMBANG
PULAU DOMPAK KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



TIRANI FRANSISKA SIHOMBING

NIM: 2204020152

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tirani Fransiska Sihombing
 Nim : 2204020152
 Jurusan : Manajemen Bisnis
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
 Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-Wom)*, Citra Destinasi Dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Tanjung Siambang Pulau Dompok Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

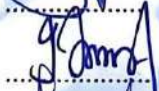
Hj. Iranita, M.Si

Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A

NIP. 197008272021212003

NIP. 199412232022032011

Panitia Penguji

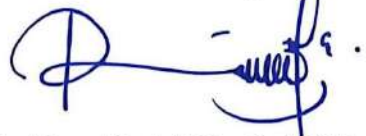
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u>	Ketua Penguji		23/7/26
NIP. 198508222019031012			
<u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc.</u>	Penguji II		23/7/26
NIP. 199009292022032011			
<u>Fradya Randa, S.E., M.E</u>	Penguji III		24/7/26
NIP. 198909262022031005			
<u>Hj. Iranita, M.Si</u>	Penguji IV		23/7/2026
NIP. 197609252021211003			
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u>	Penguji V		23/7/2026
NIP. 199412232022032011			
Tanggal lulus: 20 Juli 2026			

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
 NIP. 198207032015042001


Risdya Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
 NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tirani Fransiska Sihombing
NIM : 2204020152
Program Studi : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-Wom)*, Citra Destinasi Dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Tanjung Siambang Pulau Dompok Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 10 Juni 2026
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
NIP. 199412232022032011

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, 27 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



Tirani Fransiska Sihombing
NIM.2204020152

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)*, Citra Destinasi dan Fasilitas Wisata terhadap Minat Berkunjung Ulang pada Objek Wisata Tanjung Siambang Pulau Dompak Kota Tanjungpinang” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas kasih setia, penyertaan, hikmat, kekuatan, kesehatan, serta anugerah-Nya yang tidak pernah berkesudahan dalam setiap proses kehidupan penulis. Di setiap langkah, pergumulan, kegagalan, dan keraguan, Tuhan selalu membuka jalan, memberikan pengharapan, serta menguatkan penulis hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Segala pujian, hormat, dan kemuliaan hanya bagi nama Tuhan Yesus Kristus.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tanjung Sihombing dan Ibu Lasmaria Sianturi, sebagai cinta pertama dan anugerah terindah yang Tuhan berikan dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, doa yang tidak pernah putus, setiap tetes keringat, pengorbanan, kerja keras, kesabaran, serta perjuangan yang luar biasa demi memberikan pendidikan terbaik bagi penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, sumber kekuatan, dan alasan bagi penulis untuk

terus bangkit dalam setiap proses kehidupan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak tercinta Nirma Rosani Sihombing serta kedua adik tersayang Weldison Mikael Sihombing dan Rodo Asi Sihombing yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, dan kebahagiaan sehingga menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.

3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S. Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Hj. Iranita, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktunya dan membimbing penulis saat proses pembuatan skripsi ini. Dan Ibu Latri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu dan membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Ibu Ezky Tiya siningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
8. Seluruh keluarga besar Op. Radi Sihombing dan keluarga besar Op. Rut Minar Sianturi, yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dukungan, serta semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat penulis, yaitu Evaliana Sarmauli Silalahi, Yemima Anastasya Ompusunggu, Nurul Aulia, Destri Verawati Sidabutar, Melaria Sitohang, Oktavia Frima Sion Simanjuntak, Rosllince Simamora, dan Lia Silaban. Terima kasih atas kebersamaan, persahabatan, doa, dukungan, bantuan, perhatian, serta setiap cerita, tawa, dan semangat yang telah dibagikan selama perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan, dan menerima penulis apa adanya. Kehadiran kalian menjadi salah satu anugerah terindah yang memberikan warna, kekuatan, dan kebahagiaan dalam setiap proses kehidupan penulis.

Penulis berharap Skripsi ini dapat menjadi bermanfaat dan referensi bagi pembaca. Penulis sadar akan kekurangan yang terdapat dalam Skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran akan diterima dengan baik.

Tanjungpinang, 27 Juli 2026



Tirani Fransiska Sihombing

NIM.2204020152

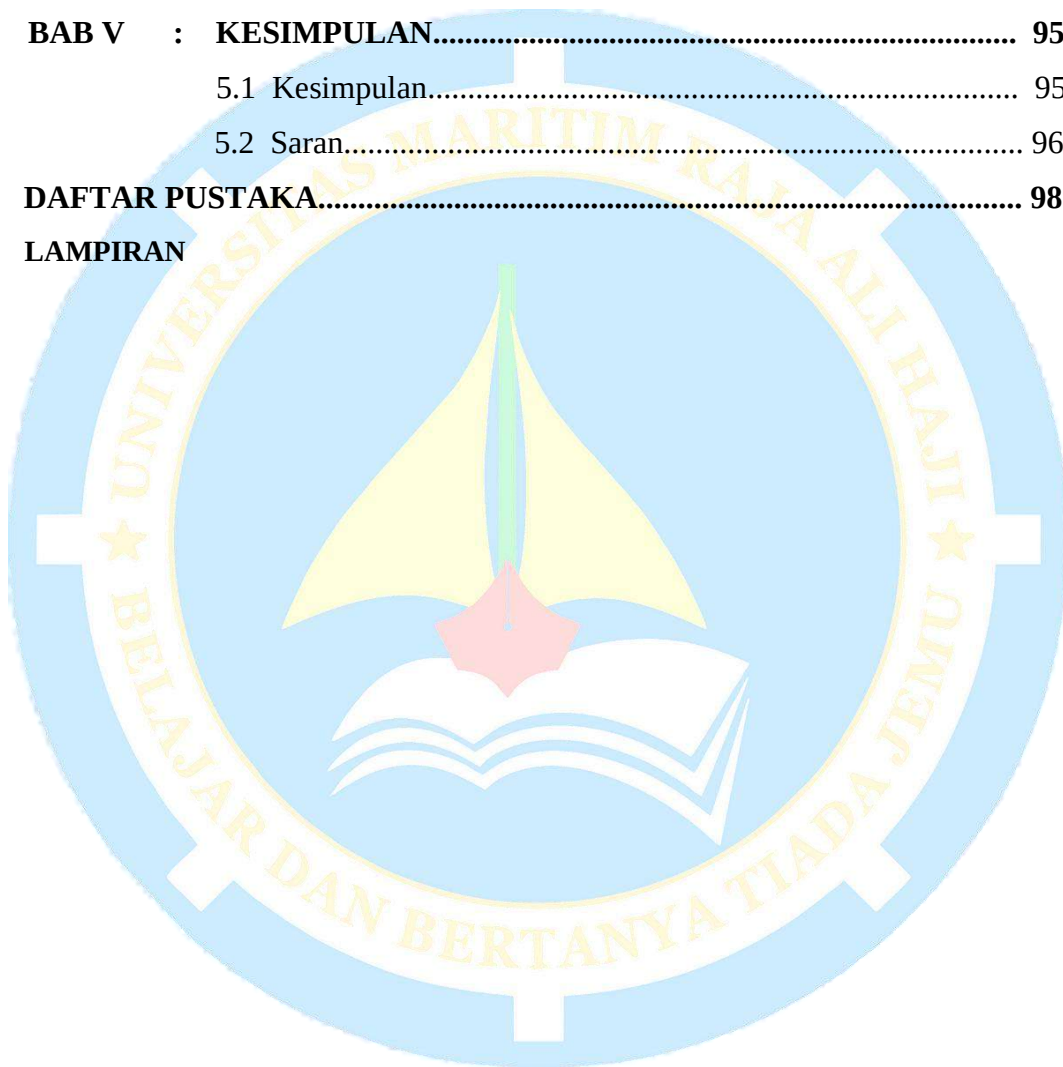
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I ★ : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Rumusan Masalah.....	14
1.4 Pembatasan Masalah.....	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	16
1.7 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	19

2.1.2 <i>Electronic Word of Mouth</i>	20
2.1.3 Citra Destinasi.....	22
2.1.4 Fasilitas Wisata.....	24
2.1.5 Minat Berkunjung Ulang.....	25
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> Terhadap Minat Berkunjung Ulang.....	35
2.4.2 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Ulang.....	36
2.4.3 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Minat Berkunjung Ulang.....	38
2.4.4 Pengaruh Simultan <i>Electronic Word of Mouth</i> (<i>E-WOM</i>), Citra Destinasi, dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Ulang.....	39
2.5 Hipotesis.....	41
BAB III : METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Objek dan Ruang Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	43
3.3.1 Variabel Independen.....	43
3.3.2 Variabel Dependen	44
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi.....	47

3.4.2 Sampel.....	47
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.5 Prosedur Pengambilan Sampel.....	49
3.5.1 Data Primer.....	49
3.5.2 Data Sekunder.....	51
3.6 Metode Analisis.....	51
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	52
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.6.4 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Data.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Objek Wisata Tanjung Siambang Pulau Dompok.....	59
4.1.2 Distribusi Responden.....	59
4.1.3 Demografi Responden.....	60
4.1.4 Deskripsi Tanggapan Responden.....	62
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif.....	71
4.2.2 Hasil Kualitas Data.....	72
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.2.5 Uji Hipotesis.....	82
4.3 Pembahasan Penelitian.....	87
4.3.1 Pengaruh EWOM terhadap Minat Berkunjung.....	87

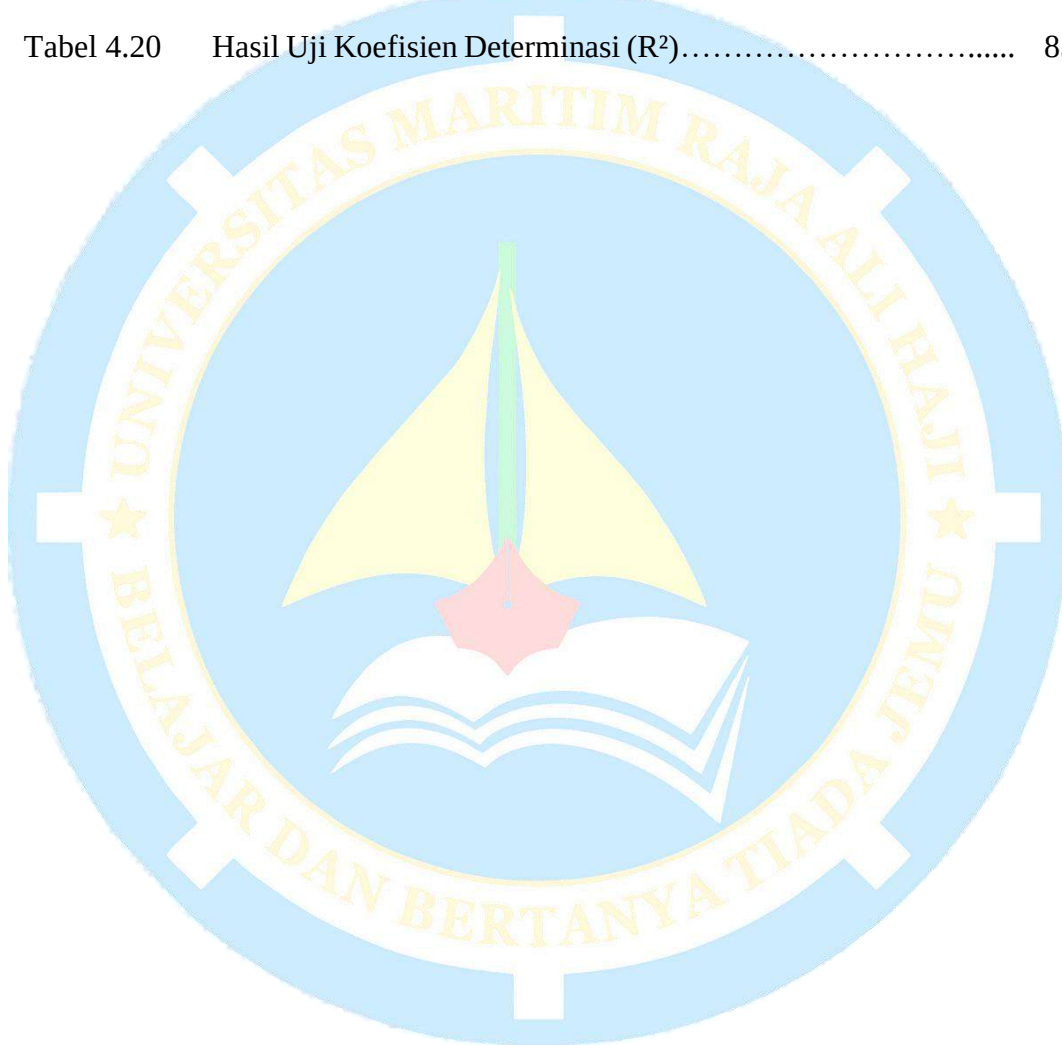
4.3.2 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung	
Ulang.....	89
4.3.3 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Minat Berkunjung	
Ulang.....	90
4.3.4 Pengaruh EWOM, Citra Destinasi, dan Fasilitas	
Wisata terhadap Minat Berkunjung ulang.....	92
BAB V : KESIMPULAN.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Kota Tanjungpinang Periode Januari–Agustus 2024 dan 2025.....	1
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2.2	Rekapitulasi Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2	Skala Likerts.....	49
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner.....	59
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.4	Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	62
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Destinasi.....	64
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas Wisata.....	66
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Berkunjung Ulang.....	68
Tabel 4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	72
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas <i>Electronic Word of Mouth</i>	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Citra Destinasi.....	73
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Wisata.....	74
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Minat Berkunjung Ulang.....	74
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	76

Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	79
Tabel 4.17	Hasil Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.18	Hasil Uji Parsial (Uji t)	82
Tabel 4.19	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	84
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Pengunjung Pantai Tanjung Siambang 6 bulan terakhir (2025).....	3
Gambar 1.2	Pola Pencarian "Tanjung Siambang, Pulau Dompok, Wisata Tanjungpinang" di <i>Google Trends</i> Periode 2020-2025 (Wilayah: Kepulauan Riau).....	4
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4.3	Grafik Histogram Uji Normalitas.....	75
Gambar 4.4	Grafik Normal P-P Plot Uji Normalitas.....	76
Gambar 4.5	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2 Output Olah Data.....	106

