

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis dengan judul **PENGARUH *E-WOM* TERHADAP NIAT BERKUNJUNG – PERAN MEDIASI CITRA DESTINASI DAN KEPERCAYAAN DESTINASI PADA DANAU TOBA** ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Magister Pariwisata (M.Par.) Universitas Pelita Harapan – Tangerang, Banten.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tesis ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tesis ini, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Rudyanto, selaku Pembimbing.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan dan Ketua Program Studi Magister Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Semua Dosen Program Studi Magister Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
4. Staf Karyawan Administrasi Program Studi Magister Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
5. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis hingga menyelesaikan tesis.
6. Orangtua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa, dan kasih sayang.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Magister Pariwisata.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat.

Tangerang, Januari 2020

Angelita Margaretha Kaheja

# DAFTAR ISI

Halaman

## HALAMAN JUDUL

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING UNTUK MENGIKUTI SIDANG TESIS

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI ..... vi

DAFTAR GAMBAR ..... viii

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR LAMPIRAN ..... xi

ABSTRAK ..... xii

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 7

C. Batasan Masalah ..... 8

D. Rumusan Masalah..... 8

E. Tujuan Penelitian..... 9

F. Manfaat Penelitian..... 9

G. Sistematika Penulisan ..... 10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 12**

A. Paparan Teoritis ..... 12

B. Hasil Penelitian Teoritis yang Relevan..... 21

C. Kerangka Teoritis ..... 26

D. Pengembangan Hipotesis..... 27

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
	A. Rancangan Penelitian.....	31
	B. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	33
	C. Metode Penelitian Sampel (Responden).....	40
	D. Metode Pengumpulan Data.....	42
	E. Definisi Operasional Variabel (Pengukuran Variabel) .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
	A. Analisis Deskriptif.....	54
	B. Uji Normalitas, Uji Reliabilitas dan Penyesuaian Pengukur Variabel.....	70
	C. Model Struktural dan Pengujian Hipotesis .....	78
	D. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	86
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
	A. Simpulan.....	89
	B. Keterbatasan Penelitian.....	92
	C. Implikasi .....	92
	D. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>97</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
<b><i>CURRICULUM VITAE</i></b>		

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1	Jumlah Kunjungan Wisman ke Sumatera Utara.....	4
2	Model Struktural – <i>Standardized Solution</i> .....	78
3	Model Struktural – <i>t-value</i> .....	80



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1	Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	21
2	Definisi Operasional Variabel .....	44
3	Hasil Olah Data Profil Responden.....	55
4	Hasil Olah Data Kuesioner Variabel <i>E-WOM</i> .....	60
5	Hasil Olah Data Kuesioner Variabel <i>Destination Image</i> .....	63
6	Hasil Olah Data Kuesioner Variabel <i>Destination Trust</i> .....	65
7	Hasil Olah Data Kuesioner Variabel <i>Visit Intention</i> .....	69
8	<i>Test of Univariate Normality for Continuous Variables</i> .....	71
9	Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Model Pengukuran Struktural Variabel <i>E-WOM</i> .....	73
10	Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Model Pengukuran Struktural Variabel <i>Destination Image</i> .....	74
11	Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Model Pengukuran Struktural Variabel <i>Destination Trust</i> .....	75
12	Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Model Pengukuran Struktural Variabel <i>Visit Intention</i> .....	76
13	Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Keseluruhan Model Pengukuran .....	77
14	Uji Kecocokan Model Struktural .....	82
15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	83

16	Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	87
17	Matrik Kovarian .....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	A1
2	<i>Standarized Solution</i> Variabel <i>E-WOM</i> .....	B1
3	<i>T-Value</i> Variabel <i>E-WOM</i> .....	C1
4	<i>Goodness of Fit Statistics</i> Variabel <i>E-WOM</i> .....	D1
5	<i>Standarized Solution</i> Variabel <i>Destination Image</i> .....	E1
6	<i>T-Value</i> Variabel <i>Destination Image</i> .....	F1
7	<i>Goodness of Fit Statistics</i> Variabel <i>Destination Image</i> .....	G1
8	<i>Standarized Solution</i> Variabel <i>Destination Trust</i> .....	H1
9	<i>T-Value</i> Variabel <i>Destination Trust</i> .....	I1
10	<i>Goodness of Fit Statistics</i> Variabel <i>Destination Trust</i> .....	J1
11	<i>Standarized Solution</i> Variabel <i>Visit Intention</i> .....	K1
12	<i>T-Value</i> Variabel <i>Visit Intention</i> .....	L1
13	<i>Goodness of Fit Statistics</i> Variabel <i>Visit Intention</i> .....	M1
14	<i>Standarized Solution</i> Keseluruhan Model.....	N1
15	<i>T-Value</i> Keseluruhan Model.....	O1
16	<i>Goodness of Fit Statistics</i> Keseluruhan Model.....	P1
17	<i>Standardized Solution Model</i> Struktural.....	Q1
18	<i>T-Value</i> Model Struktural.....	R1
19	<i>Goodness of Fit Statistics</i> Model Struktural.....	S1
20	Matrik Kovarian.....	T1