

## DAFTAR ISI

|                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                                             | ii  |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                                                                              | iii |
| KATA PENGANTAR .....                                                                                 | iv  |
| ABSTRAK .....                                                                                        | v   |
| ABSTRACT .....                                                                                       | vi  |
| DAFTAR ISI .....                                                                                     | vii |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                   | x   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                                                   | xi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                              | 1   |
| 1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                           | 1   |
| 1.2    Latar Belakang.....                                                                           | 2   |
| 1.3    Rumusan Masalah.....                                                                          | 18  |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                                                                        | 20  |
| 1.5    Manfaat Penelitian.....                                                                       | 21  |
| 1.5.1    Bagi Sektor Pariwisata.....                                                                 | 22  |
| 1.5.2    Bagi Peneliti .....                                                                         | 22  |
| 1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....                                                       | 22  |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                                                                          | 25  |
| 2.1    Teori Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....                                               | 25  |
| 2.1.1    Industri Pariwisata .....                                                                   | 25  |
| 2.1.2    Pemasaran .....                                                                             | 25  |
| 2.1.3    Pemasaran Media Sosial .....                                                                | 31  |
| 2.1.4 <i>Destination Marketing</i> .....                                                             | 35  |
| 2.1.5    Hubungan antara <i>Social Media Quality</i> dengan <i>Destination Brand Awareness</i> ..... | 38  |
| 2.1.6    Hubungan antara <i>Social Media Quality</i> dengan <i>Destination Satisfaction</i> .....    | 38  |
| 2.1.7    Hubungan antara <i>Social Media Quantity</i> dengan <i>Destination Satisfaction</i> .....   | 39  |

|                                              |                                                                                                 |     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1.8                                        | Hubungan antara <i>Social Media Credibility</i> dengan <i>Destination Satisfaction</i> .....    | 39  |
| 2.1.9                                        | Hubungan antara <i>e-WOM</i> dengan <i>Destination Satisfaction</i> .....                       | 40  |
| 2.1.10                                       | Hubungan antara <i>e-WOM</i> dengan <i>Destination Brand Awareness</i> ..                       | 40  |
| 2.1.11                                       | Hubungan antara <i>Destination Satisfaction</i> dengan <i>Destination Brand Awareness</i> ..... | 41  |
| 2.1.12                                       | Hubungan antara <i>Destination Brand Awareness</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....        | 41  |
| 2.1.13                                       | Hubungan antara <i>Destination Satisfaction</i> dengan <i>Revisit Intention</i><br>42           |     |
| 2.2                                          | Kerangka Pemikiran .....                                                                        | 51  |
| 2.3                                          | Hipotesis Penelitian .....                                                                      | 57  |
| BAB III METODE PENELITIAN .....              |                                                                                                 | 63  |
| 3.1                                          | Jenis Penelitian .....                                                                          | 63  |
| 3.2                                          | Operasionalisasi Variabel .....                                                                 | 64  |
| 3.3                                          | Tahapan Penelitian .....                                                                        | 69  |
| 3.4                                          | Populasi dan Sampel .....                                                                       | 71  |
| 3.5                                          | Pengumpulan Data dan Sumber Data .....                                                          | 74  |
| 3.6                                          | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                            | 74  |
| 3.7                                          | Teknik Analisis Data .....                                                                      | 77  |
| 3.7.1                                        | Analisis Deskriptif .....                                                                       | 77  |
| 3.7.2                                        | SEM PLS .....                                                                                   | 79  |
| 3.7.3                                        | Uji Hipotesis .....                                                                             | 83  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |                                                                                                 | 85  |
| 4.1                                          | Karakteristik Responden .....                                                                   | 85  |
| 4.1.1                                        | <i>Screening Question</i> .....                                                                 | 85  |
| 4.1.2                                        | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                         | 86  |
| 4.1.3                                        | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                  | 86  |
| 4.2                                          | Hasil Penelitian .....                                                                          | 87  |
| 4.2.1                                        | Analisis Deskriptif .....                                                                       | 87  |
| 4.2.2                                        | Analisis SEM .....                                                                              | 98  |
| 4.2.3                                        | Uji Hipotesis dan Signifikansi .....                                                            | 106 |
| 4.3                                          | Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                               | 113 |

|                                 |                                                                                                                                                                                                         |     |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.3.1                           | Penilaian Responden terhadap <i>Social Media Quality</i> , <i>Social Media Quantity</i> , <i>Social Media Credibility</i> dan e-WOM pada akun Instagram Orchid Forest Cikole.....                       | 113 |
| 4.3.2                           | Penilaian Responden terhadap <i>Destination Satisfaction</i> dan <i>Destination Brand Awareness</i> pada akun Instagram Orchid Forest Cikole .....                                                      | 114 |
| 4.3.3                           | Penilaian Responden terhadap niat untuk melakukan kunjungan kembali ke Orchid Forest Cikole .....                                                                                                       | 114 |
| 4.3.4                           | Pengaruh <i>Social Media Quality</i> , <i>Social Media Quantity</i> , <i>Social Media Credibility</i> dan e-WOM terhadap <i>Destination Satisfaction</i> pada akun Instagram Orchid Forest Cikole ..... | 115 |
| 4.3.5                           | Pengaruh <i>Social Media Quality</i> dan E-WOM terhadap <i>Destination Brand Awareness</i> pada akun Instagram Orchid Forest Cikole .....                                                               | 118 |
| 4.3.6                           | Pengaruh <i>Destination Satisfaction</i> terhadap <i>Destination Brand Awareness</i> pada akun Instagram Orchid Forest Cikole .....                                                                     | 119 |
| 4.3.7                           | Pengaruh <i>Destination Brand Awareness</i> dan <i>Destination Satisfaction</i> pada akun Instagram Orchid Forest Cikole terhadap <i>Revisit Intention</i> .....                                        | 120 |
| 4.3.8                           | Pengaruh <i>Social Media Quality</i> , <i>Social Media Quantity</i> , <i>Social Media Credibility</i> dan E-WOM terhadap <i>Revisit Intention</i> pada akun Instagram Orchid Forest Cikole .....        | 121 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... |                                                                                                                                                                                                         | 125 |
| 5.1                             | Kesimpulan.....                                                                                                                                                                                         | 125 |
| 5.2                             | Saran .....                                                                                                                                                                                             | 127 |
| 5.2.1                           | Aspek Praktis.....                                                                                                                                                                                      | 127 |
| 5.2.2                           | Aspek Akademis.....                                                                                                                                                                                     | 129 |
| LAMPIRAN .....                  |                                                                                                                                                                                                         | 131 |
| Lampiran I: Kuesioner .....     |                                                                                                                                                                                                         | 131 |
| DAFTAR PUSTAKA .....            |                                                                                                                                                                                                         | 135 |