

SKRIPSI

**PENGARUH REVIEW ONLINE PADA PLATFORM MEDIA SOSIAL
TENTANG KEPUTUSAN BERWISATA DI CIKOLE JAYAGIRI RESORT**



Disusun oleh:

Reza Aziz Faqih (2282140028)

**PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh review online pada platform media sosial terhadap keputusan berwisata wisatawan di Cikole Jayagiri Resort. Media sosial seperti Instagram, TikTok, dan Google Review menjadi sumber informasi utama bagi wisatawan sebelum menentukan keputusan berkunjung. Review online dipandang sebagai bentuk electronic word of mouth (e-WOM) yang mampu memengaruhi persepsi, kepercayaan, dan keputusan wisatawan.

Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed methods) dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara dan observasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah review online, sedangkan variabel dependen adalah keputusan berwisata. Analisis data kuantitatif menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji t, sementara data kualitatif dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa review online memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berwisata wisatawan. Review yang positif, informatif, dan didukung foto maupun video menarik mampu meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung. Sebaliknya, review negatif terkait fasilitas, pelayanan, kebersihan, dan ketidaksesuaian kondisi destinasi dapat menurunkan minat berkunjung wisatawan. Dengan demikian, review online menjadi faktor penting dalam membentuk keputusan wisatawan di era digital.

Kata Kunci: Review Online, Media Sosial, Electronic Word of Mouth, Keputusan Berwisata, Mixed Methods.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of online reviews on social media platforms toward tourists' travel decisions at Cikole Jayagiri Resort. Social media platforms such as Instagram, TikTok, and Google Review have become major sources of information for tourists before deciding to visit a destination. Online reviews are considered a form of electronic word of mouth (e-WOM) that can influence tourists' perceptions, trust, and travel decisions.

This study used a mixed methods approach combining quantitative and qualitative methods. Quantitative data were collected through questionnaires, while qualitative data were obtained through interviews and observations. The independent variable in this study was online review, while the dependent variable was travel decision. Quantitative data were analyzed using simple linear regression and t-test, while qualitative data were analyzed using the Miles and Huberman model.

The results showed that online reviews have a positive and significant influence on tourists' travel decisions. Positive and informative reviews supported by attractive photos and videos increase tourists' interest in visiting, while negative reviews related to facilities, services, cleanliness, and destination conditions reduce tourists' intention to visit. Therefore, online reviews play an important role in shaping tourists' decisions in the digital era.

Keywords: *Online Review, Social Media, Electronic Word of Mouth, Travel Decision, Mixed Methods.*

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Review Online Pada Platform Media Sosial Tentang Keputusan Berwisata Di Cikole Jayagiri Resort”, oleh **REZA AZIZ FAQIH NIM: 2282140028**, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 03 Juni 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang,

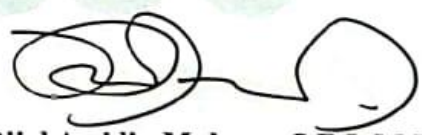
Haini Khairunnisa, M.Sc.
NIP. 198808262018012002

Sekretaris Sidang,

Yati Harvati, M.Sc.
NIP. 198902032019032009

Penguji I

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012001

Penguji II

Rijal Assidiq Mulyana S.E.I., M.Pd.
NIP. 198803182020121007

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH REVIEW ONLINE PADA PLATFORM MEDIA SOSIAL
TENTANG KEPUTUSAN BERWISATA DI CIKOLE JAYAGIRI RESORT**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Oleh:

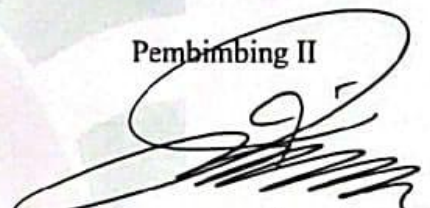
REZA AZIZ FAQIH

NIM: 2282140028

Pembimbing I


Ivo Dinasta Yanuar, S.S., M.Appling.
NIP. 1999004242020122011

Pembimbing II


Abdul Ghoni, M.A.
NIP. 198410122019031008

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah


Hafni khairunnisa, M.Sc.
NIP. 198808262018142002

NOTA DINAS

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi Dan bisnis islam UTN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

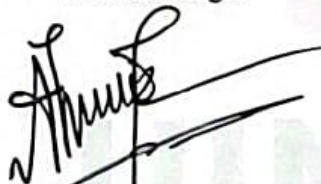
Assalamua'laikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/ REZA AZIZ FAQIH NIM: 2282140028 dengan judul "**Pengaruh Review Online Pada Platform Media Sosial Tentang Keputusan Berwisata Di Cikole Jayagiri Resort.**" Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Syakh Nurjati Cirebon untuk di munaqosah-kan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

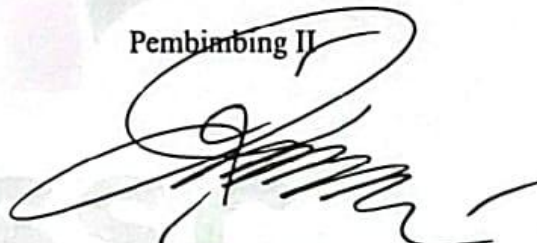
Pembimbing I



Ivo Dinasta Yanuar, S.S., M. Appling.

NIP. 1999001242020122011

Pembimbing II



Abdul Ghoni, M.A.

NIP. 198410122019031008

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah



Hafti khairunnisa, M.Sc.

NIP. 19880826201802002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reza Aziz Faqih

NIM : 2282140028

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 20 April 2004

Alamat : Perm. Taman Bukit Makmur, Blok MK31, RT
004/RW 005, Desa Mangunarga, Kec. Cimanggung,
Kab. Sumedang

Dengan saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Review Online Pada Platform Media Sosial Tentang Keputusan Berwisata Di Cikole Jayagiri Resort”**. ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya

Cirebon, 11 Mei 2026



Reza Aziz Faqih

NIM. 2282140028

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Allah lah engkau berharap

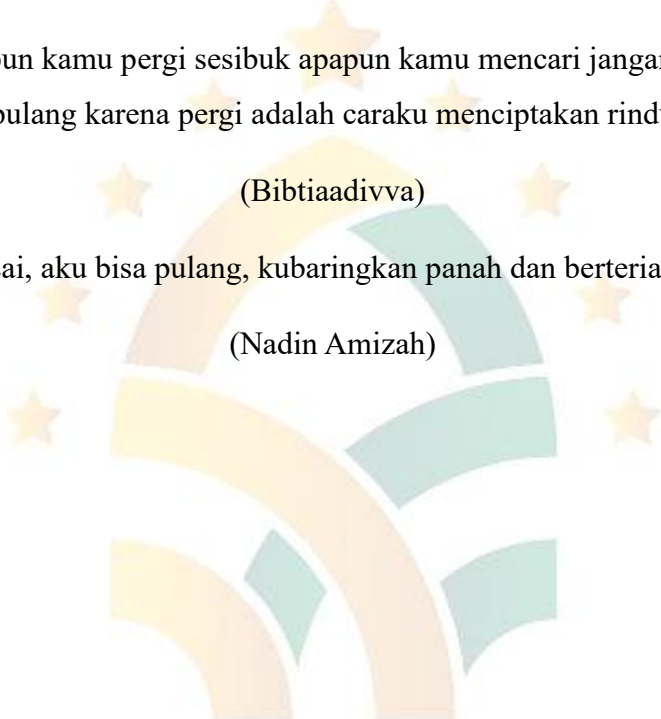
(Qs. Al- insyirah 6-8)

Sejauh apapun kamu pergi sesibuk apapun kamu mencari jangan lupa untuk pulang karena pergi adalah caraku menciptakan rindu

(Bibitiaadivva)

Perang telah usai, aku bisa pulang, kubaringkan panah dan berteriak MENANG!!!

(Nadin Amizah)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Reza Aziz Faqih
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 20 April 2004
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jurusan : Pariwisata Syariah
Agama : Islam
Alamat : Perm. Taman Bukit Makmur, Blok MK31, RT 004/RW 005, Desa Mangunarga, Kec. Cimanggung, Kab. Sumedang

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2010-2016 : SD Negeri Sirah Cai

2016-2019 : MTs Negeri 3 Kab. Bandung

2019-2022 : MA Negeri 2 Kab. Bandung

KATA PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrohim skripsi ini saya persembahkan untuk Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

1. Kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk keluarga saya.
2. Bapak dan Ibu dosen Pariwisata syari'ah yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Diri saya sendiri Reza Aziz Faqih karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini, Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini
4. Keluarga besar Cikole Jayagiri Resort yang telah senantiasa menyertai dengan doa dan dukungan tulus sepanjang perjalanan studi, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Segala bentuk perhatian menjadi kekuatan utama dalam setiap Langkah
5. Kepada seseorang yang telah membantu penulis ditahap akhir ini. Terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya, serta memberi semangat untuk pantang menyerah dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai
6. Sahabat dan teman-teman saya yang telah menemani setiap langkah perjuangan dalam suka atau duka. Terimakasih atas segala waktu, usaha dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain, Aamiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Review Online Pada Platform Media Sosial Tentang Keputusan Berwisata Di Cikolejayagiri Resort”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Pariwisata Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Hafni Khairunnisa, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah.
4. Ibu Yati Haryati, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Syari'ah.
5. Ibu Ivo Dinasta Yanuar, S.S.,M.Appling., Selaku dosen pembimbing I Skripsi, terimakasih banyak telah bersedia membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. bapak Abdul Ghoni, M.A., Selaku dosen pembimbing II Skripsi, terimakasih banyak telah bersedia membimbing saya dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Pariwisata Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Seluruh Pihak yang terlibat dan dijadikan narasumber dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Pariwisata Syariah Angkatan 2022 yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih sudah

menjadi wadah penulis untuk dapat terus berproses menjadi individu yang lebih baik lagi. Semoga kebersamaan dan perjuangan kita selama ini menjadi kenangan indah yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi maupun pembahasan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan serta saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan karya ilmiah di masa mendatang



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
SKRIPSI.....	iv
NOTA DINAS.....	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan Penelitian	4
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Rancangan Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Kajian Teori	11
B. Kajian Literature	26
C. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Sumber Data Penelitian.....	31
D. Populasi Dan Sampel	32

D. Definisi Operasional Variabel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Hasil Penelitian	46
C. Deskripsi Indikator.....	48
D. Analisis Data.....	49
E. Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V	75
PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78



DAFTAR TABEL

Table 1 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Table 2 2.2 Definisi Operasional Variabel	35
Table 3 4.3 Deskripsi Responden.....	46
Table 4 4.4 Data Usia Responden	47
Table 5 4.5 Uji Validitas.....	50



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 4.1 Cikole Jayagiri Resort	41
Gambar 2 4.2 Struktur Organisasi Cikole Jayagiri Resort	44
Gambar 3 4.3 Deskripsi Variabel Review Online	48
Gambar 4 4.4 Deskripsi Variabel Keputusan Berkunjung	49
Gambar 5 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Gambar 6 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 7 4.7 Hasil Uji Multikolinelitas.....	53
Gambar 8 4.8 Hasil Uji Heterostisitas.....	55



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: PEDOMAN WAWANCARA	81
LAMPIRAN 2: PERSURATAN	91
LAMPIRAN 3: DOKUMENTASI OBSERVASI	92

