

**KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* OLEH PENGUNJUNG DALAM
MENYEBARKAN INFORMASI DESA WISATA NAPAL JUNGUR
DI KABUPATEN SELUMA PROVINSI BENGKULU**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Sintia Sebta Dwi Putri
21.96.2440

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 – ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* OLEH PENGUNJUNG DALAM
MENYEBARKAN INFORMASI DESA WISATA NAPAL JUNGUR
DI KABUPATEN SELUMA PROVINSI BENGKULU**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Sintia Sebta Dwi Putri
21.96.2440

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 – ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

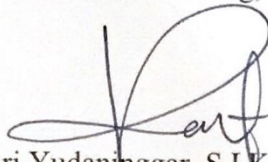
**KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* OLEH PENGUNJUNG DALAM
MENYEBARKAN INFORMASI DESA WISATA NAPAL JUNGUR
DI KABUPATEN SELUMA PROVINSI BENGKULU**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sintia Sebta Dwi Putri
21.96.2440

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada 10 Februari 2025

Dosen Pembimbing,



Kartika Sari Yudaninggar, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302444

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* OLEH PENGUNJUNG DALAM
MENYEBARKAN INFORMASI DESA WISATA NAPAL JUNGUR
DI KABUPATEN SELUMA PROVINSI BENGKULU**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sintia Sebta Dwi Putri
21.96.2440

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada 28 Februari 2025

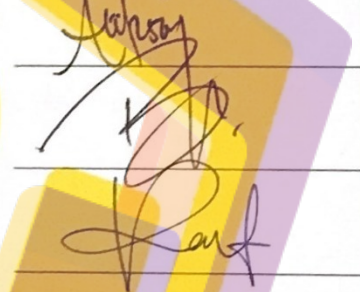
Nama Penguji

Stara Asrita, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302364

Dr. Nurbayti, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302363

Kartika Sari Yudaningsar, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302444

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
190302125/0524067901

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang ber-tandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 8 Februari 2025


SEPTIA SEBTA DWI PUTRI
METERAI
TEMPEL
SAB48AMX347178224
Sintia Sebta Dwi Putri
21.96.2440

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas berkat rahmat dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Karya ini penulis sembahkan untuk:

Kedua Orang Tua Tersayang Bapak “Mirwan Effendi” dan Ibu “Hermi Wati”
Keluarga Tercinta Kakak Adek dan untuk diri saya sendiri

Sahabat-sahabat tercinta

Almamater Tercinta Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas
Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

Keluarga Besar Ilmu Komunikasi khususnya Angkatan 2021 Universitas
Amikom Yogyakarta

Terima kasih atas semua doa dan dukungan yang selalu kalian berikan.
Kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang kucintai.

Dengan ketulusan hati,
Sintia Sebta Dwi Putri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Komunikasi *Word of Mouth* dalam Menyebarkan Informasi Desa Wisata Napal Jungur di Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Amikom Yogyakarta. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan inspirasi selama proses skripsi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufik Luthfi, T.T selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ibu Kartika Sari Yudaningsgar, S.I.Kom., M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan arahan, saran, masukan, motivasi, dan semangat untuk penulis dalam Menyusun skripsi ini. Terimakasih dengan sabar membantu dari awal sampai akhir membimbing penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen pengajar program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis dengan tulus.
5. Kedua Orang Tua Tercinta yaitu Bapak Mirwan Effendi dan Ibu Hermi Wati serta Kakak tersayang Violin Derollina serta Adek tercinta Julio Heriawan Saputra yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
6. Pihak Desa Wisata Napal jungur yang telah memberikan izin sebagai objek penelitian Skripsi. Terimakasih banyak atas pengurus dan pengunjung di Desa Wisata Napal Jungur yang telah bersedia menjadi narasumber penelitian penulis.

7. Sahabat-sahabat tercinta sedari kecil yang telah memberikan semangat dan menjadi penghibur selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan tercinta dari semester awal sampai akhir, terimakasih sudah selalu memberikan dukungan, semangat dan keluh kesah saat pengerjaan skripsi. Terimakasih sudah mau susah senang bersama dan selalu menemani penulis mengerjakan skripsi.
9. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih sudah bertahan dan terus berusaha meyakinkan diri agar tidak menyerah.

Yogyakarta, 8 Februari 2025



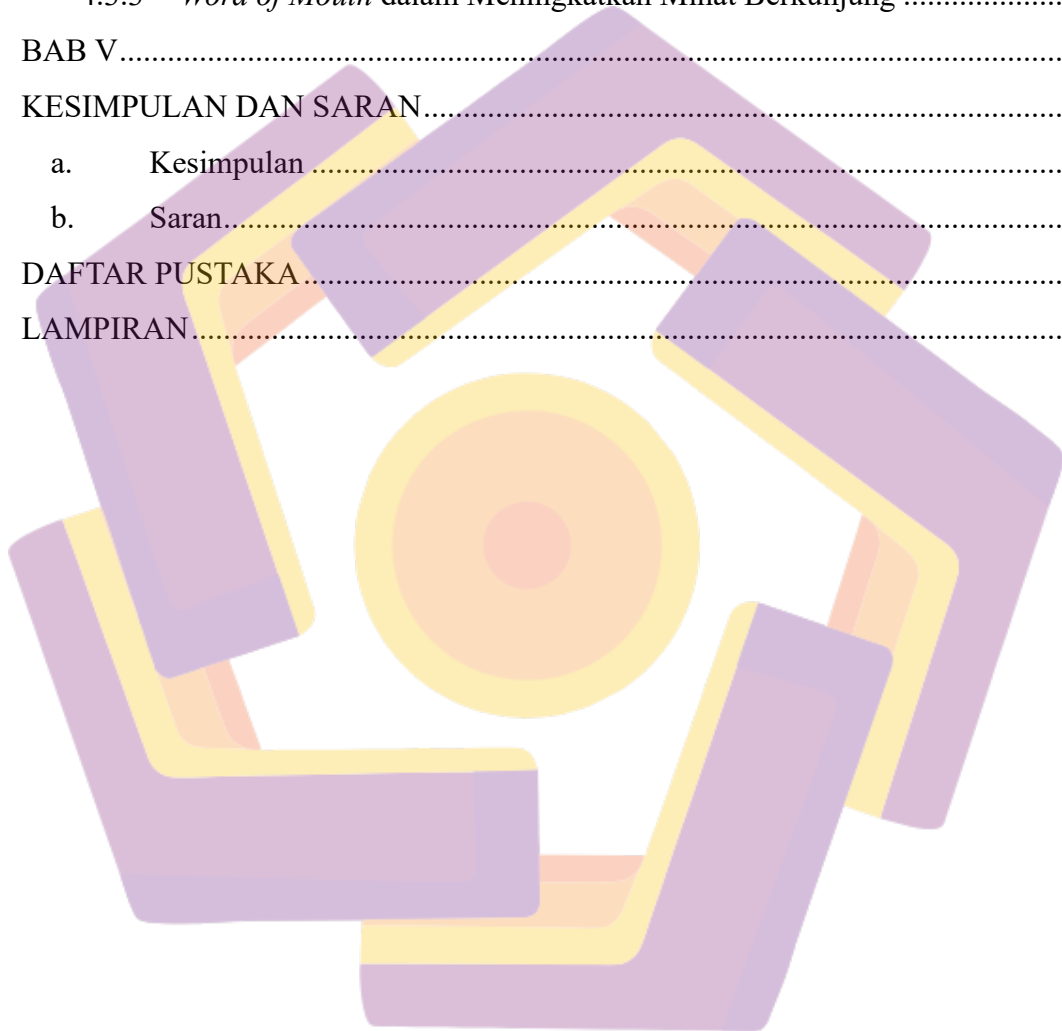
Sintia Sebta Dwi Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABLE.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Bab.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	14
2.2 Landasan Konseptual dan Teori	21
2.2.1 <i>Word Of Mouth</i>	21
2.2.2 <i>Electronic Word Of Mouth</i>	26
2.2.3 Minat Berkunjung	28
2.3 Kerangka Konsep.....	30

BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
a. Jenis Penelitian.....	32
b. Subjek Penelitian.....	33
c. Objek Penelitian	34
d. Sumber Data.....	35
e. Teknik Pengumpulan Data	35
f. Teknik Analisis Data	37
g. Teknik Keabsahan Data.....	38
BAB VI	40
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Profil Objek Penelitian.....	40
4.2 Temuan Penelitian.....	42
4.2.1 Pemanfaatan <i>Word Of Mouth</i> Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung Wisatawan Desa Wisata Napal Jungur	43
4.2.2 Spontanitas Rekomendasi dari Wisatawan.....	45
4.2.3 Jenis Informasi yang Dibagikan oleh Wisatawan	46
4.2.4 Mekanisme Penyebaran <i>Word of Mouth</i>	47
4.2.5 <i>Word of Mouth</i> Organik dan Amplified.....	50
4.2.6 Program <i>Event</i> Sosial sebagai Pendorong <i>WOM</i> dalam Menarik Minat Berkunjung Wisatawan.....	54
4.2.7 Pemanfaatan <i>Electronic Word of Mouth</i>	56
4.2.8 Penggunaan Media Sosial dalam Penyebaran <i>Word Of Mouth</i> Elektronik 59	
4.2.9 Influencer dan Komunitas Sosial Sebagai Alat Penyebaran Informasi yang Efektif 60	
4.2.10 Kurangnya Fokus Pada Pengembangan Konten Digital Masyarakat Setempat 61	
4.2.11 Kualitas Pelayanan.....	63

4.3	Pembahasan.....	64
4.3.1	Penyebaran Informasi Melalui <i>Word of Mouth</i>	64
4.3.2	Dimensi <i>Word of Mouth</i> dalam Penyebaran Informasi Desa Wisata Napal Jungur	67
4.3.3	<i>Word of Mouth</i> dalam Meningkatkan Minat Berkunjung	73
BAB V		76
KESIMPULAN DAN SARAN		76
a.	Kesimpulan	76
b.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		83

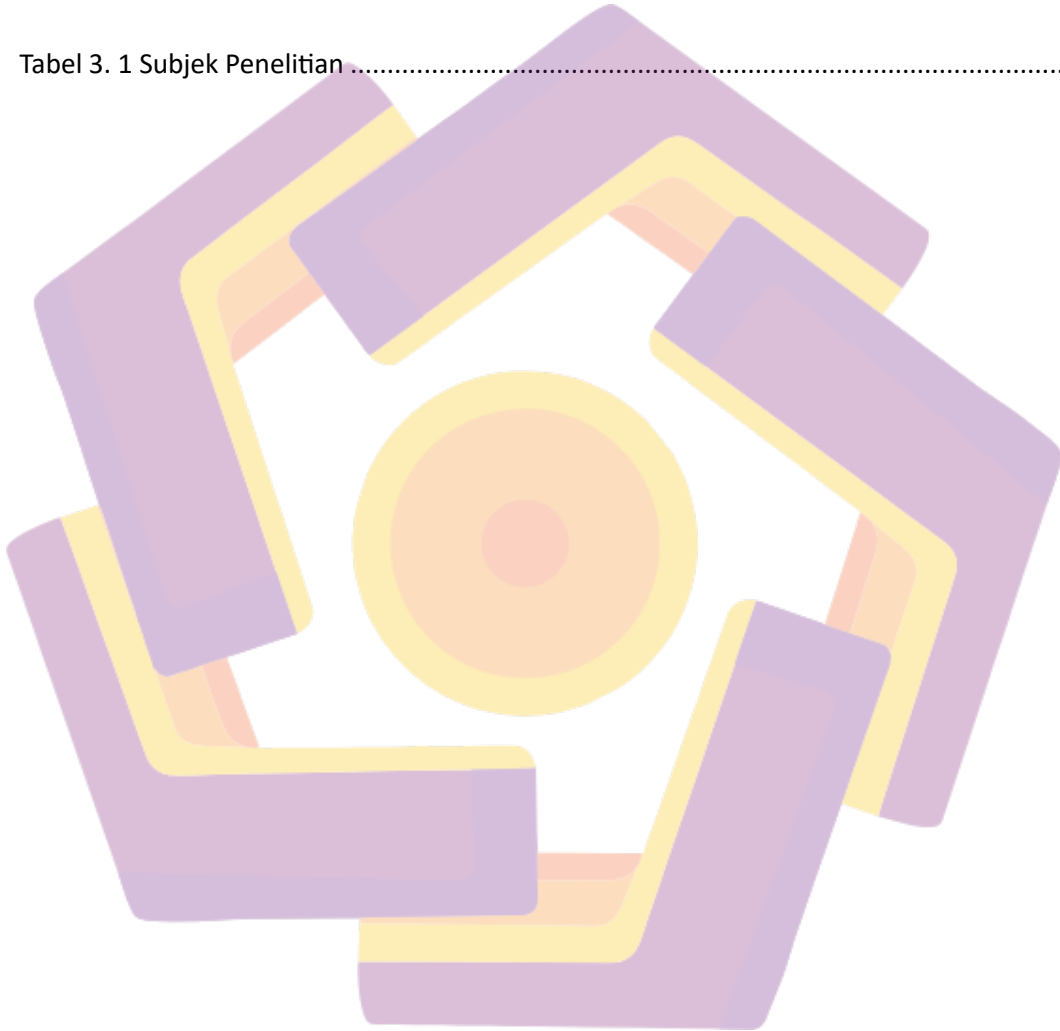


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Desa Wisata Napal Jungur 2022.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4. 1 Logo Desa Wisata.....	40
Gambar 4. 2 Promosi Melalui Media Sosial Instagram <i>@desa_wisata_napal_jungur</i>	44
Gambar 4. 3 Pamflet <i>Open Trip</i>	47
Gambar 4. 4 Promosi Desa Wisata Melalui <i>Influencer</i> Duta Wisata	53
Gambar 4. 5 Pemberian Souvenir Kepada Wisatawan.....	57
Gambar 4. 6 Event Sosial 1.000 Lemang & 1.000 Dokumentasi	55
Gambar 4. 7 Promosi Melalui Postingan <i>Influencer</i> Lokal.....	61
Gambar 4. 8 Testimoni Pengunjung di <i>Google Maps</i>	49

DAFTAR TABLE

Table 1. 1 Kunjungan Wisatawan di Provinsi Bengkulu (2021-2023).....	2
Table 2.1Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Subjek Penelitian	34



ABSTRAK

Desa Wisata Napal Jungur memiliki potensi alam yang besar, namun pengembangan yang kurang maksimal menjadi tantangan dalam menarik wisatawan. *Word of mouth (WOM)*, baik dalam bentuk tradisional (mulut ke mulut) maupun *electronic (e-WOM)* melalui media sosial, dianggap sebagai strategi pengembangan yang efektif untuk meningkatkan kunjungan desa wisata ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian melibatkan wisatawan yang sudah berkunjung ke Desa Wisata Napal Jungur dan Pengelola Desa Wisata Napal Jungur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman positif wisatawan yang berkunjung melalui *WOM* memiliki pengaruh besar terhadap keputusan wisatawan lain untuk berkunjung ke Desa Wisata Napal Jungur. *WOM* yang terjadi secara spontan dan alami melalui percakapan langsung maupun media sosial (*e-WOM*) dapat memperluas jangkauan pengembangan informasi Desa Wisata Napal Jungur. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi pemasaran berbasis *WOM* untuk destinasi berbasis komunitas.

Kata Kunci: Desa Wisata Napal Jungur, *Word of Mouth*, *E-WOM*, Minat Berkunjung, Pariwisata.

ABSTRACT

Napal Jungur Tourism Village has great natural potential, but less than optimal development is a challenge in attracting tourists. Word of mouth (WOM), both in traditional forms (word of mouth) and electronic (e-WOM) through social media, is considered an effective development strategy to increase visits to this tourist village. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Research informants involved tourists who had visited Napal Jungur Tourism Village and the Napal Jungur Tourism Village Manager. The results of the study showed that the positive experiences of tourists who visited through WOM had a major influence on the decisions of other tourists to visit Napal Jungur Tourism Village. WOM that occurs spontaneously and naturally through direct conversations or social media (e-WOM) can expand the reach of information development in Napal Jungur Tourism Village. This study provides an important contribution to the development of WOM-based marketing strategies for community-based destinations.

Keywords: Napal Jungur Tourism Village, Word of Mouth, E-WOM, Interest in Visiting, Tourism.