

## DAFTAR ISI

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....     | iv    |
| HALAMAN BEBAS PLAGIAT.....  | i     |
| MOTTO.....                  | vi    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....    | vi    |
| KATA PENGANTAR.....         | viii  |
| DAFTAR ISI.....             | x     |
| DAFTAR TABEL.....           | xiii  |
| DAFTAR GAMBAR.....          | xiv   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....        | xv    |
| DAFTAR SINGKATAN.....       | xvii  |
| DAFTAR ISTILAH.....         | xviii |
| INTISARI.....               | xviii |
| ABSTRACT.....               | xix   |
| BAB I.....                  | 1     |
| PENDAHULUAN.....            | 1     |
| 1.1 Latar Belakang.....     | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah.....    | 5     |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....  | 5     |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5     |
| 1.5 Tinjauan Pustaka.....   | 6     |
| 1.6 Kerangka Teori.....     | 8     |
| 1.7 Metode Penelitian.....  | 12    |

|   |    |
|---|----|
| 1.7.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....  | 13 |
| 1.7.2 Populasi dan Sampel.....  | 13 |
| 1.7.3 Teknik Pengumpulan Data.....  | 14 |
| 1.7.4 Operasionalisasi Konsep.....  | 15 |
| 1.7.5 Tahapan pelaksanaan penelitian.....   | 18 |
| 1.7.6 Teknik Pengolahan Data.....   | 19 |
| 1.7.7 Teknik Analisis Data.....   | 20 |
| 1.8 Sistematika Penulisan.....  | 24 |
| BAB II.....   | 25 |
| GAMBARAN UMUM.....  | 25 |
| 2.1 Gambaran Umum Bukit Rhema.....  | 25 |
| 2.1.1 Sejarah Bukit Rhema.....  | 25 |
| 2.1.2 Lokasi Bukit Rhema.....   | 26 |
| 2.2 Kunjungan Wisata Bukit Rhema Di Masa Pandemi.....                               | 28 |
| 2.2.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bukit Rhema.....                                | 28 |
| 2.2.2 Kondisi Bukit Rhema Pada Masa Pandemi.....                                    | 30 |
| 2.2.3 Strategi Promosi Bukit Rhema Saat Covid.....                                  | 31 |
| 2.2.4 Indikator eWOM terhadap Keputusan Berkunjung ke Bukit Rhema.....              | 34 |
| BAB III.....  | 39 |
| HUBUNGAN EWOM TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE BUKIT<br>RHEMA PADA MASA PADEMI..... | 39 |
| 3.1 Profil Responden.....   | 39 |
| 3.2 <i>Electronic Word of Mouth</i> .....   | 42 |

|   |    |
|---|----|
| 3.2.1 <i>Concern for The Others</i> .....   | 42 |
| 3.2.2 <i>Expressing Positive Feelings</i> .....   | 44 |
| 3.2.3 Altruisme.....  | 45 |
| 3.2.4 Bantuan Platform.....   | 47 |
| 3.3 Keputusan Berkunjung.....   | 49 |
| 3.4 Hubungan <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Berkunjung Ke<br>Bukit Rhema..... | 54 |
| 3.4.1 Concern for The Others.....   | 55 |
| 3.4.2 Expressing Positive Feelings.....   | 56 |
| 3.4.4 Bantuan Platform.....   | 57 |
| 3.5 Pembahasan.....   | 58 |
| BAB IV.....   | 61 |
| PENUTUP.....  | 61 |
| 4.1 Kesimpulan.....   | 61 |
| 4.2 Saran.....  | 62 |
| LAMPIRAN.....   | 67 |