

**parman parman**

# **PENGARUH KEPUASAN WISATAWAN PELAYANAN PUBLIK DAN PUBLIKASI TERHADAP KINERJA SEKTOR PARIWISATA ...**

 JURNAL DOSEN

 LP2M

 Universitas Muhammadiyah Pare-Pare

---

## **Document Details**

### Submission ID

trn:oid::1:3288891229

### Submission Date

Jul 2, 2025, 12:17 PM GMT+7

### Download Date

Jul 2, 2025, 12:26 PM GMT+7

### File Name

KASI\_TERHADAP\_KINERJA\_SEKTOR\_PARIWISATA\_DI\_KABUPATEN\_PINRANG.pdf

### File Size

388.0 KB

**12 Pages**

**4,924 Words**

**30,760 Characters**

# 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 30 words)

## Exclusions

- 26 Excluded Sources

## Top Sources

- 14%  Internet sources
- 3%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 14% Internet sources
- 3% Publications
- 11% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

|    |          |                             |     |
|----|----------|-----------------------------|-----|
| 1  | Internet | repository.unwira.ac.id     | 2%  |
| 2  | Internet | ceritaunikrena.blogspot.com | 1%  |
| 3  | Internet | repository.unej.ac.id       | 1%  |
| 4  | Internet | ojs.uho.ac.id               | 1%  |
| 5  | Internet | repository.utu.ac.id        | <1% |
| 6  | Internet | etheses.uin-malang.ac.id    | <1% |
| 7  | Internet | anzdoc.com                  | <1% |
| 8  | Internet | library.binus.ac.id         | <1% |
| 9  | Internet | media.neliti.com            | <1% |
| 10 | Internet | jurnal.stie-sbi.ac.id       | <1% |
| 11 | Internet | repository.umy.ac.id        | <1% |

|                                            |                |     |
|--------------------------------------------|----------------|-----|
| 12                                         | Student papers |     |
| Universitas Putera Batam                   |                | <1% |
| 13                                         | Internet       |     |
| kumpulanskipsi.blogspot.com                |                | <1% |
| 14                                         | Internet       |     |
| azramedia-indonesia.azramediaindonesia.com |                | <1% |
| 15                                         | Internet       |     |
| jurnal.feb-umi.id                          |                | <1% |

## PENGARUH KEPUASAN WISATAWAN PELAYANAN PUBLIK DAN PUBLIKASI TERHADAP KINERJA SEKTOR PARIWISATA DI KABUPATEN PINRANG

Parman<sup>1)</sup> dan Nirwana Sampara<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Pare Pare

Email: <sup>1)</sup> parmanriati@gmail.com, <sup>2)</sup> nirwanadjohan@yahoo.co.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis baik secara simultan maupun secara parsial pengaruh kepuasan wisatawan pelayanan publik perilaku pemerintah publikasi terhadap kinerja sektor Pariwisata di Kabupaten Pinrang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pegawai dan juga pengunjung wisata melalui kuesioner data sekunder dan Instrumen dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala Likert. Adapun metode digunakan adalah analisis regresi linier berganda, digunakan untuk mengetahui dan menganalisis baik secara simultan maupun secara parsial pengaruh kepuasan wisatawan pelayanan publik perilaku pemerintah publikasi terhadap kinerja sektor Pariwisata di Kabupaten Pinrang. Berdasarkan kerangka teori dan hasil pengujian dimensi kepuasan wisatawan tidak memiliki pengaruh parsial terhadap kinerja sektor pariwisata, sedangkan pelayanan publik dan publikasi memiliki pengaruh parsial terhadap kinerja sektor pariwisata, adapun ketiga variabel bebas tersebut secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat dalam artian Kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang

**Kata kunci:** *Kepuasan Wisatawan, Pelayanan Publik, Publikasi, Kinerja.*

### Abstract

*This study aims to determine and analyze both simultaneously and partially the effect of tourist satisfaction on public service publication's government behavior on the performance of the tourism sector in Pinrang Regency. The data used in this study are primary data obtained from employees, and also visitors through the secondary data questionnaire and instruments in this study will be measured using a Likert scale. The method used is multiple linear regression analysis, used to find out and analyze both simultaneously and partially the influence of tourist satisfaction on public service publications government behavior on the performance of the Tourism sector in Pinrang Regency. Based on the theoretical framework and the results of testing the dimensions of tourist satisfaction do not have a partial effect on the performance of the tourism sector, while public services and publications have a partial influence on the performance of the tourism sector, while the three independent variables simultaneously have a significant effect on the dependent variable in terms of the performance of the tourism sector in Pinrang Regency.*

**Keywords:** *Tourist Satisfaction, Public Services, Publication, Performance.*

### PENDAHULUAN

Pembangunan daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Dalam mengelola pembangunan daerah perlu ditunjang oleh beberapa sumber keuangan yang berasal dari daerah yang bersangkutan. Pendapatan yang berasal dari pemerintah pusat meliputi pajak Negara, bea cukai, ganjaran, subsidi dan sumbangan Negara. Pendapatan yang berasal dari daerah sendiri meliputi pajak daerah, perusahaan daerah dan pendapatan asli daerah, sumbangan-sumbangan wajib, pendapatan-

pendapatan yang diperoleh dari berbagai sumber.

Berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Sumber Pendapatan Daerah, maka setiap daerah semakin dituntut untuk membiayai penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pembangunan daerahnya melalui upaya peningkatan pendapatan asli daerahnya dengan memanfaatkan sumber-sumber penerimaan daerahnya dengan sebaik-baiknya meliputi: (1) Pendapatan Asli Daerah, (2) Dana Perimbangan, (3) Pinjaman Daerah, (4) Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah.

3

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional, maka tujuan pembangunan pariwisata adalah: a) mengembangkan dan memperluas diversifikasi produk dan kualitas pariwisata nasional; b) berbasis pada pemberdayaan masyarakat, kesenian dan sumber daya (pesona) alam lokal dengan memperhatikan kelestarian seni dan budaya tradisional serta kelestarian lingkungan hidup setempat dan; c) mengembangkan serta memperluas pasar pariwisata terutama pasar luar negeri.

Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi-selatan daerah kaya akan obyek wisata yang sangat potensial dan tentu sangat berpengaruh dalam kinerja perekonomian daerahnya, dengan dukungan letak geografis yang mengandankan keindahan alam, bisa kita lihat pada keseharian aktivitas masyarakat Pinrang yang masih kental dengan pola hidup tradisional, yang dalam hal ini masih kuat dalam memegang tradisi adat istiadat.

5

Dalam usaha untuk mengembangkan dan membangun daerahnya, pemerintah Kabupaten Pinrang telah berupaya untuk meningkatkan sumber-sumber pendapatan asli daerah yang sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Upaya tersebut dilakukan dengan intensifikasi dan ekstensifikasi sumber-sumber pendapatan asli daerah, agar pendapatan target tiap tahunnya dapat diikuti dengan pencapaian realisasi secara konsisten.

4

Berdasarkan tujuan pembangunan bahwa pemerintah menggantungkan harapan yang cukup besar bagi pembangunan pariwisata di Indonesia. Dalam hal ini, tentunya peranan seluruh pihak (baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat luas) sangat diharapkan, karena harapan ini hanya akan dapat terwujud jika semua pihak turut mensukseskannya. Selain itu perlu diambil kebijakan yang berhubungan dengan tujuan pengembangan kepariwisataan.

1

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep wisata

Pengertian pariwisata berdasarkan UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, disebutkan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas

serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah daerah. Semakin lama wisatawan tinggal di suatu daerah tujuan wisata, maka semakin banyak pula uang yang dibelanjakan di daerah tujuan wisata tersebut (Austriana, 2005).

### Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kinerja Sektor Pariwisata

Pelayanan publik mencerminkan kebijakan pemerintah, apabila pemerintah telah menetapkan suatu kebijakan untuk membeli barang dan jasa, maka pengeluaran pemerintah mencerminkan biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (Empati).

### Publikasi (Promosi) dalam Meningkatkan Kinerja Sektor Pariwisata

Promosi merupakan salah satu strategi dalam bidang manajemen pemasaran. Manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu tentang bagaimana suatu fungsi organisasi mampu menciptakan mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan (Hamid, Modding, & Hasan, 2019). Promosi dipandang sebagai arus informasi atau persuasi satu arah yang di buat untuk mempengaruhi seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran (Basu & Irawan, 2008).

Menurut (Kotler & Keller, 2009) promosi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Frekuensi penjualan adalah jumlah promosi yang dilakukan dalam suatu waktu melalui media promosi penjualan
- b. Kualitas promosi adalah tolak ukur seberapa baik promosi yang dilakukan, misalnya seperti konten isi, desain yang menarik,

posisi dan media yang digunakan, dan lain sebagainya.

- c. Ketepatan waktu atau kesesuaian sasaran merupakan faktor yang diperlukan untuk mencapai target yang diinginkan perusahaan.
- d. Waktu promosi adalah seberapa lamanya masa atau tanggung waktu promosi yang dilakukan oleh perusahaan

Berhasil tidaknya promosi dapat diukur dari banyaknya informasi yang diminta dan besarnya volume kedatangan wisatawan (Soekadijo, 2001). Semua klasifikasi pariwisata tersebut tidak akan ada tanpa adanya wisatawan, begitu pula semua kegiatan kepariwisataan dianggap gagal jika tidak dapat mendatangkan wisatawan.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini yaitu sektor pariwisata Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan.

### Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun sumber data yang digunakan didalam penelitian ini bersumber dari:

- a. *Paper*. Buku literatur ataupun berupa jurnal, laporan-laporan hasil penelitian yang pernah dilakukan dan dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan pendapatan asli daerah sektor pariwisata.
- b. *Person*. Data yang didapatkan dari kepala instansi ataupun pegawai dilingkup Dinas Sosial, Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten Pinrang.
- c. *Place*. Data dari Dinas Sosial, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pinrang.

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari objek atau subjek ataupun individu pada suatu wilayah yang akan diteliti (Hamid & Patra, 2019). Adapun populasi didalam penelitian ini yaitu pengunjung objek wisata di Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan. Sampel merupakan

bagian dari populasi yang terpilih dengan prosedur tertentu yang dapat merepresentasikan populasi (Hamid & Patra, 2019). Adapun teknik pengambilan sampel dilakukan pada penelitian ini yaitu *Accidental sampling* yaitu mengambil sampel dimana pun didapatkan tanpa syarat pengambilan tertentu. Hasil dari sampling tersebut memiliki sifat yang objektif. Kuesioner terdiri dari 26 pernyataan. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas keseluruhan dari butir pernyataan terkategori valid dan reliabel.

### Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linear berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi merupakan suatu metode yang digunakan untuk menganalisa hubungan antar variabel. Hubungan tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$$

Dimana:

- a = Nilai *Constant*
- $b_1$ - $b_2$  = Nilai Koefisien Regresi
- $X_1$  = Kepuasan Wisatawan
- $X_2$  = Pelayanan Publik
- $X_3$  = Publikasi
- Y = Kinerja Sektor Pariwisata
- $e_i$  = *error*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil penelitian

Penelitian dilakukan dengan mengambil data dari dinas terkait melakukan wawancara serta menyebarkan kuesioner kepada pengunjung objek wisata Permandian Air Panas Sulili di Kecamatan Paleteang, Pantai Waetue di Kecamatan Lanrisang, Pantai Ammani di Kabupaten Mattiro Sompe, dan Pantai Gusungnge Wakka Kabupaten Pinrang.

Adapun jenis-jenis objek wisata yang ada di Kabupaten Pinrang disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1**  
**Objek Wisata Kabupaten Pinrang**

| Objek wisata yang menggunakan karcis       |                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pantai Gusunge Wakka                    | 9. Bola Ada'                       |
| 2. Pantai Waetuwoe                         | 10. Permandian Batu Pandan         |
| 3. Permandian air panas Sulili             | 11. Batu Papan                     |
| 4. Lemo Susu                               | 12. Pantai Kappe                   |
| 5. Pantai Kanipang                         | 13. Pantai Ammani                  |
| 6. Kalijodoh                               | 14. Air terjun karawa              |
| 7. Rumah terapung                          | 15. Pulau Kamarrang                |
| 8. PW Waterboom                            | 16. Ardan masogi                   |
| Objek wisata yang tidak menggunakan karcis |                                    |
| 1. Pantai Ujung Tape                       | 13. Monument lasinrang saoraja     |
| 2. Pantai Lowita                           | 14. Pusara (bekas banteng sawitto) |
| 3. Bendungan Benteng                       | 15. Mesjid tua at-taqwa            |
| 4. Danau buatan PLTA Bakaru                | 16. Mesjid tua tondo bunga         |
| 5. Air terjun lamero                       | 17. Mesjid tua ujung lero          |
| 6. Pantai Kajuanging                       | 18. Makam raja-raja kaballanganga  |
| 7. Pantai Ujung Lero                       | 19. Makam petta malae              |
| 8. Air terjun letta 7                      | 20. Makam palipaputewe             |
| 9. Sungai lue                              | 21. Makam lasinrang                |
| 10. Sungai kanang                          | 22. Addatuang sawitto              |
| 11. Goa paniki                             | 23. Bujung lapakkita               |
| 12. Goa di batu lappa                      | 24. Patung legendaries             |

Sumber: Dinas Sosial, Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Pinrang

#### **Perkembangan Jumlah Pendapatan asli daerah**

Perkembangan pendapatan asli daerah dari tahun ke tahun di Kabupaten Pinrang mengalami pluktuasi. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.1. Pendapatan asli daerah tertinggi yang pernah dicapai dalam kurun waktu Lima tahun tersebut terjadi pada tahun 2014 yaitu terjadi peningkatan sebesar Rp 41.473.852.853 dengan persentase perubahan 79% sedangkan PAD terendah pada tahun 2015 dengan nilai

penurunan sebesar Rp 3.599.843.071 dengan nilai persentasi dari tahun sebelumnya sebesar 3,83 %

Dari data tersebut terlihat bahwa potensi-potensi yang dapat dijadikan sebagai sumber PAD misalnya, sektor pariwisata merupakan pasar yang perlu ditingkatkan karena faktor tersebut akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah.

**Tabel 2**  
**Perkembangan PAD Sektor Pariwisata di Kabupaten Pinrang Tahun 2014-2015**

| Tahun         | PAD secara keseluruhan | Capaian kinerja secara keseluruhan |      | PAD Sektor Pariwisata | Capaian kinerja Sektor Pariwisata |      |
|---------------|------------------------|------------------------------------|------|-----------------------|-----------------------------------|------|
|               |                        | Nominal                            | (%)  |                       | Nominal                           | (%)  |
| Tahun sebelum | 52.047.346.773         | 0                                  | 0.00 | 254.964.960           | 0                                 | 0.00 |



|      |                 |                |       |             |              |        |
|------|-----------------|----------------|-------|-------------|--------------|--------|
| 2014 | 93.521.199.626  | 41.473.852.853 | 79.68 | 264.407.828 | 9.442.868    | 3.70   |
| 2015 | 97.121.042.697  | 3.599.843.071  | 3.85  | 229.656.485 | -34.751.343  | -13.14 |
| 2016 | 113.038.054.428 | 15.917.011.731 | 16.39 | 206.789.000 | -22.867.485  | -9.96  |
| 2017 | 118.859.698.609 | 5.821.644.181  | 5.15  | 105.765.000 | -101.024.000 | -48.85 |
| 2018 | 130.767.357.323 | 11.907.658.714 | 10.02 | 188.130.000 | 82.365.000   | 77.88  |

Sumber: Dinas PPKAD Kabupaten Pinrang

Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Pinrang yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2014, lain-lain PAD yang sah merupakan pemberi kontribusi terhadap kenaikan Pendapatan asli daerah tahun 2014.

Berbeda dengan Pendapatan Asli Daerah di sektor pariwisata yang dari tahun ke tahun cenderung menurun. Peningkatan pendapatan asli daerah di sektor pariwisata yang sangat signifikan terjadi pada tahun terakhir yaitu tahun 2018 yaitu sebesar Rp 82.365.000 dengan tingkat persentasi kinerja senilai 77,8%. Pendapatan Asli Daerah di sektor pariwisata mengalami penurunan yang sangat signifikan dari tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2017 senilai – Rp 101.024.000 dengan persentasi capaian kinerja sektor wisata -47%. penurunan disebabkan oleh adanya kegiatan pembenahan objek wisata yang ada di Kabupaten Pinrang sehingga sebagian objek wisata sementara ditutup.

### Perkembangan Jumlah Wisatawan

Kabupaten Pinrang yang merupakan salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW) yang memiliki daya tarik yang cukup berpotensi di Sulawesi Selatan, baik yang bersifat alami, budaya, sejarah, maupun buatan. Salah satu daya tarik bahari yang banyak dikenal di Kabupaten Pinrang adalah Pantai Gusungge Wakka di Kecamatan Cempa dan Pantai Lowita di Kecamatan Suppa. Di Kabupaten Pinrang dapat pula dikunjungi daerah wisata budaya, Misalnya perlombaan perahu tradisional lefa-lefa race di Pantai Ujung Labuang Kecamatan Suppa dan pesta adat palipa puttee di Kecamatan Mattirosompe. Disamping itu dapat dikunjungi objek-objek wisata yang bersifat historis, misalnya Benteng Paremba, Bendungan Benteng, Kompleks Makam Raja-raja Sawitto, makam raja-raja kaballangang dll.

Tabel di bawah ini menunjukkan peningkatan jumlah wisatawan dan jumlah pengunjung hotel

dari tahun ke tahun. Dalam perkembangannya, sektor pariwisata selalu mengalami peningkatan terlihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung dari tahun 2014 sampai tahun 2018 pada tabel berikut:

Table di bawah ini menunjukkan peningkatan jumlah wisatawan dan jumlah pengunjung hotel dari tahun ke tahun. Dalam perkembangannya, sektor pariwisata selalu mengalami peningkatan terlihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung dari tahun 2014 sampai tahun 2018 pada tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan**  
**Kabupaten Pinrang Tahun 2014-2018**

| Tahun      | Jumlah Wisatawan (Jiwa) | Kinerja |       |
|------------|-------------------------|---------|-------|
|            |                         | Jiwa    | (%)   |
| Tahun lalu | 26503                   | 0       | 0.00  |
| 2014       | 27599                   | 1096    | 4.14  |
| 2015       | 31277                   | 3678    | 13.33 |
| 2016       | 32658                   | 1381    | 4.42  |
| 2017       | 43423                   | 10765   | 32.96 |
| 2018       | 54000                   | 10577   | 24.36 |

Sumber: Dinas Sosial, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pinrang

Hal ini dapat dilihat pada data dari Dinas Sosial, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pinrang yang memperlihatkan peningkatan jumlah wisatawan selama lima tahun tersebut. Jumlah kunjungan wisatawan tertinggi terjadi pada tahun 2018 yaitu sebesar 10.577 jiwa dengan tingkat persentasi capaian kinerja sektor pariwisata pada jumlah wisatawan sebesar 32,95%, sedangkan jumlah kunjungan wisatawan terendah terjadi pada tahun 2016 yaitu 1.381 jiwa dengan tingkat persentasi capaian kinerja sektor pariwisata pada jumlah wisatawan senilai 4,42%. hal ini mengindikasikan bahwa terjadi penurunan

jumlah wisatawan yang signifikan pada tahun 2016 karena pada tahun tersebut telah dilakukan tahap pembenahan pada objek wisata permandian Air Panas Sulili dan Batu Pandan sehingga dalam pelaporan data jumlah wisatawan mengalami penurunan.

### Hasil Kuesioner mengenai pelayanan dan kepuasan wisatawan di kabupaten pinrang

Dalam penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disebarluaskan kepada beberapa pihak yang bersentuhan langsung dengan objek yang kami teliti diantaranya pegawai pada dinas pariwisata, pegawai negeri sipil, pegawai swasta, wirausaha, ibu rumah tangga, buruh tani, mahasiswa, hingga pelajar

**Tabel 4**  
**Distribusi dan Pengembalian Kuesioner**

| Status        | Jumlah     | Presentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| Pelajar       | 17         | 14.52991453    |
| Mahasiswa     | 54         | 46.15384615    |
| Guru          | 6          | 5.128205128    |
| Pegawai       | 8          | 6.837606838    |
| Wiraswasta    | 9          | 7.692307692    |
| Karyawan      | 5          | 4.273504274    |
| Wirausaha     | 2          | 1.709401709    |
| Petani        | 2          | 1.709401709    |
| URT           | 12         | 10.25641026    |
| Buru bangunan | 1          | 0.854700855    |
| Konsultan     | 1          | 0.854700855    |
| <b>Jumlah</b> | <b>117</b> | <b>100</b>     |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Responden terdiri dari 117 sesuai dengan jumlah kuesioner yang diberikan dan kembali sebanyak 0 kuesioner. Sehingga kuesioner yang layak di uji berjumlah 117. Jumlah tersebut dianggap telah memenuhi syarat untuk mengelolah data dan sudah mewakili populasi dalam penelitian ini.

**Tabel 5**  
**Jumlah Berdasarkan Usia**

| Usia (Tahun) | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------|--------|----------------|
|--------------|--------|----------------|

|               |            |            |
|---------------|------------|------------|
| 13 -20        | 36         | 31         |
| 21 – 30       | 58         | 50         |
| 31 – 40       | 13         | 11         |
| 41 – 50       | 7          | 6          |
| 51 – 60       | 3          | 3          |
| <b>Jumlah</b> | <b>117</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Pada tabel 5 menunjukkan usia responden Kuesioner disebarluaskan kepada pihak berhubungan langsung terhadap objek peneliti yang terpilih sebagai responden dan dilakukan satu tahap.

**Tabel 6**  
**Jumlah Berdasarkan Jenis kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah     | Persentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| Laki-laki     | 51         | 44             |
| Perempuan     | 66         | 56             |
| <b>Jumlah</b> | <b>117</b> | <b>100%</b>    |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Gambar 6 menunjukkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 dan perempuan sebanyak 66 orang.

Data dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner 117 responden. Semua kuesioner yang sudah terkumpul ditabulasi untuk tujuan analisis data. Data yang ditabulasi adalah semua tanggapan atau jawaban responden atas pertanyaan/ pernyataan yang ada dalam kuesioner factual dengan mengacu pada skala Likert.

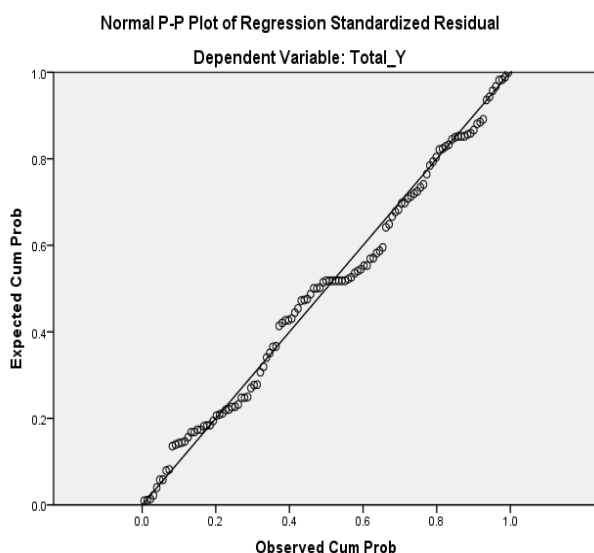
Untuk mengetahui hasil masing-masing variabel independen (X) dan Dependen (Y) yang meliputi Kepuasan wisatawan ( $X_1$ ) Pelayanan publik ( $X_2$ ) Publikasi ( $X^3$ ) dan Kinerja sektor Pariwisata (Y). Semua kuesioner yang terkumpul ditabulasi untuk tujuan analisis data.

Pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian selanjutnya data hasil tabulasi diolah dengan menggunakan program SPSS yang menghasilkan deskripsi statistik variabel penelitian sebagai berikut:

## Uji Normalitas Data

Tujuan analisis normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen atau variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak.

Berdasarkan uji normalitas data dengan menggunakan metode dengan melihat uji normalitas dengan metode *grafik P-P Plot* maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini mempunyai distribusi normal. Hal ini dapat diketahui dengan melihat sebagai berikut:



**Gambar 1 Hasil Uji Normalitas**

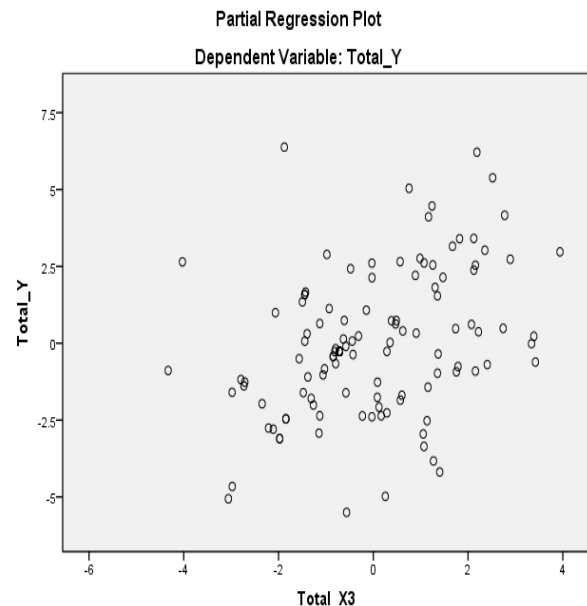
Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka residual pada model regresi terdistribusi secara normal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada peneltian ini memenuhi syarat asumsi kenormalan dari suatu regresi.

## Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji Heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Kinerja maka tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas. Dari hasil uji Heteroskedastisitas dengan metode *Scatterplot* dapat dilihat pada gambar dibawah

ini dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Kinerja, jadi didapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas pada model regresi.

## Uji Scatterplot



**Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar 3 tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Kinerja sektor pariwisata. Hal ini mengindikasi bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* dalam model regresi sehingga model rekresi layak dipakai.

## Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda yang bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel antara variabel lainnya. Analisis data menggunakan teknik *statistik multiple regression* untuk menguji pengaruh varabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu apakah terdapat pengaruh antara Kepuasan wisatawan, Pelayanan publik dan Publikasi terhadap Kinerja sektor Pariwisata

## Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen. Dalam hal ini koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar perubahan kinerja sektor pariwisata yang dijelaskan oleh perubahan, dan kompetensi. Nilai Koefisien determinasi sebesar 1 menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan 100% tepat dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Dari pengujian yang dilakukan diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| .628 <sup>a</sup> | .395     | .379              | 2.266                      | 1.767         |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tampilan output SPSS Model summary, besarnya R Square adalah 0.395, hal ini berarti 39.5% variasi perubahan kinerja sektor pariwisata dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu kepuasan wisatawan, pelayanan publik, dan publikasi. Sedangkan 60.5% dijelaskan variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model.

Angka koefisien (R) pada tabel 7 sebesar 0,628 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan dependen cukup kuat karena memiliki nilai koefisien korelasi diatas 0,50 *Standar Error Of The Estimate* (SEE) sebesar 2,266 makin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memperidiksi variabel dependen.

### Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hasil uji t dari pengujian *statistic multiple regression* adaah sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan**  
**(Uji Statistik t)**

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 6.374                       | 1.557      |                           | 4.093 | .000 |
| Total_X1   | .072                        | .053       | .128                      | 1.364 | .175 |
| Total_X2   | .098                        | .039       | .264                      | 2.545 | .012 |
| Total_X3   | .511                        | .123       | .361                      | 4.170 | .000 |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Hasil pengujian antara variabel independen (kepuasan wisatawan, pelayanan publik dan publikasi) terhadap variabel dependen (kinerja sektor pariwisata) secara individual dilakukan dengan uji t (tabel 8) adalah sebagai berikut:

### Pengaruh Kepuasan wisatawan terhadap kinerja sektor pariwisata kabupaten pinrang.

$H_a: \beta_1 \neq 0$  Terdapat pengaruh antara kepuasan wisatawan terhadap kinerja sektor pariwisata kabupaten pinrang.

$H_0: \beta_1 = 0$  Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan wisatawan terhadap kinerja sektor pariwisata Kabupaten Pinrang.

Dari tabel 8 Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan  $H_0$ ) dapat dilakukan dengan perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa hasil pengujian untuk variabel kepuasan wisatawan: Nilai Unstandardized coefficients B 0,072 dan nilai  $t_{hitung}$  1,364 dan df (derajat kebebasan)  $n - k - 1 = 113$  adalah 1,981 Jika :  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak juga sebaliknya dengan demikian nilai  $T_{hitung}$  untuk variabel kepuasan wisatawan

1,364 lebih rendah dari  $T_{\text{tabel}}$  1,981 maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Sedangkan nilai koefisien regresi signifikan pada taraf ( $\alpha = 0,05$ ) dengan nilai signifikan diperoleh 0,175 atau 0,17 artinya tidak terdapat pengaruh. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan  $H_0$ ) dapat dilakukan dengan perbandingan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$ . Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  Dengan demikian hipotesis alternatif satu yang diajukan dalam penelitian ini ditolak dan dapat dibuktikan dalam hal ini tidak terdapat pengaruh antara Kepuasan wisatawan terhadap kinerja sektor pariwisata kabupaten pinrang.

### **Pengaruh Pelayanan publik terhadap kinerja sektor pariwisata kabupaten pinrang.**

$H_a: \beta_2 \neq 0$  Terdapat pengaruh antara pelayanan publik terhadap kinerja sektor pariwisata Kabupaten Pinrang.

$H_0: \beta_2 = 0$  Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan publik terhadap kinerja sektor pariwisata Kabupaten Pinrang.

Dari tabel 8 Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan  $H_0$ ) dapat dilakukan dengan perbandingan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$ . Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa hasil pengujian untuk variabel Pelayanan publik adalah: Nilai Unstandardized coefficients B 0,098 dan nilai  $t_{\text{hitung}}$  2,545 dan df (derajat kebebasan)  $n - k - 1 = 113$  adalah 1,981 Jika :  $T_{\text{hitung}} \geq T_{\text{tabel}}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak juga sebaliknya dengan demikian nilai  $T_{\text{hitung}}$  untuk variabel Pelayanan publik 1,364 lebih tinggi dari  $T_{\text{tabel}}$  1,981 maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Sedangkan nilai koefisien regresi signifikan pada taraf ( $\alpha = 0,05$ ) dengan nilai signifikan diperoleh 0,012 atau 0,01 artinya terdapat pengaruh. Dengan demikian Hipotesis alternatif dua yang diajukan dalam penelitian ini diterima

dan dapat dibuktikan dalam hal ini terdapat pengaruh antara Pelayanan publik terhadap kinerja sektor pariwisata kabupaten pinrang.

### **Pengaruh Publikasi terhadap kinerja sektor pariwisata kabupaten pinrang.**

$H_a: \beta_3 \neq 0$  Terdapat pengaruh antara publikasi terhadap kinerja sektor pariwisata Kabupaten Pinrang.

$H_0: \beta_3 = 0$  Tidak terdapat pengaruh antara publikasi terhadap kinerja sektor pariwisata Kabupaten Pinrang.

Dari tabel 8 Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan  $H_0$ ) dapat dilakukan dengan perbandingan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$ . Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa hasil pengujian untuk variabel publikasi adalah: Nilai Unstandardized coefficients B 0,0511 dan nilai  $t_{\text{hitung}}$  4,170 dan df (derajat kebebasan)  $n - k - 1 = 113$  adalah 1,981 Jika :  $T_{\text{hitung}} \geq T_{\text{tabel}}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak juga sebaliknya dengan demikian nilai  $T_{\text{hitung}}$  untuk variabel publikasi 4,170 lebih tinggi dari  $T_{\text{tabel}}$  1,981 maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Sedangkan nilai koefisien regresi signifikan pada taraf ( $\alpha = 0,05$ ) dengan nilai signifikan diperoleh 0,00 atau 0,00 artinya terdapat pengaruh. Dengan demikian Hipotesis alternatif tiga yang diajukan dalam penelitian ini diterima dan dapat dibuktikan, dalam hal ini terdapat pengaruh antara Pelayanan publik terhadap kinerja sektor pariwisata kabupaten pinrang.

### **Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Untuk menguji apakah Kepuasan wisatawan ( $X_1$ ) Pelayanan publik ( $X_2$ ) Publikasi ( $X_3$ ) bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja sektor Pariwisata pada kabupaten Pinrang ( $Y$ ). Maka ditunjukkan uji F (uji fisher). Hasil statistik diperoleh melalui uji simultan ANOVA sebagai berikut:



**Tabel 9**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 365.415        | 3   | 121.805     | 24.590 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 559.731        | 113 | 4.953       |        |                   |
|       | Total      | 925.145        | 116 |             |        |                   |

Sumber: data primer diolah, 2019

Dari hasil pengujian terhadap uji simultan ANOVA atau  $F_{test}$  seperti yang ditampilkan pada tabel 9 diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 24,590 dengan signifikan 0,000. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Rumus hipotesis statistik untuk menguji Kepuasan wisatawan, Pelayanan publik, Publikasi, bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sektor pariwisata pada Pada Kabupaten Pinrang yaitu:

$H_a : \beta_{1-3} \neq 0$       Kepuasan wisatawan, Pelayanan publik, Publikasi, bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sektor pariwisata pada Pada Kabupaten Pinrang.

$H_o : \beta_{1-3} = 0$       Kepuasan wisatawan, Pelayanan publik, Publikasi, bersama-sama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sektor pariwisata pada Pada Kabupaten Pinrang .

Secara lebih tepat, nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan  $F_{tabel}$  dimana jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada taraf  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan pembilang/df1(k) = 2 (jumlah variabel independen) dan derajat kebebasan penyebut/df2 (n-k-1) = 46, diperoleh nilai  $F_{tabel}$

2,68. Dengan demikian, nilai  $F_{hitung}$  24,590 >  $F_{tabel}$  2,68 maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Sedangkan nilai koefisien regresi signifikan pada taraf ( $\alpha = 0,05$ ) dengan nilai signifikan diperoleh 0,00 atau 0,00 artinya terdapat pengaruh. berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Itegritas Kepuasan wisatawan ( $X_1$ ) Pelayanan publik ( $X_2$ ) Publikasi ( $X_3$ ) bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja Kinerja sektor Pariwisata pada kabupaten Pinrang (Y). atau dengan kata lain ( $H_a$ ) diterima ( $H_o$ ) ditolak.

#### PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan besarnya nilai dari tampilan output SPSS Model summary, besarnya R Square adalah 0.395, hal ini berarti 39.5% variasi perubahan kinerja sekor pariwisata dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu kepuasan wisatawan, pelayanan publik, dan publikasi. Sedangkan 60.5% dijelaskan variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model.

Dari hasil pengujian hipotesis untuk uji parsial diperoleh informasi bahwa untuk variabel kepuasan wisatawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sektor pariwisata. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan konsep manajemen pemasaran yang dikemukakan oleh (Hamid et al., 2019) bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu tentang bagaimana suatu fungsi organisasi mampu menciptakan mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan. Artinya bahwa kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan belum optimal untuk memenuhi ekspektasi kepuasan wisatawan.

Selanjutnya untuk variabel pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sektor pariwisata. Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Octafian & Palupiningtyas, 2019) bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini menandakan bahwa kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan dipersepsikan baik oleh pengunjung atau wisatawan dalam hal ketersediaan pelayanan publik.

Untuk variabel publikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sektor pariwisata. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil temuan yang dilakukan oleh (Octafian & Palupiningtyas, 2019) bahwa bauran promosi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menandakan bahwa publikasi yang telah dilakukan dipersepsikan dengan baik oleh responden, artinya bahwa publikasi atau promosi yang dilakukan memiliki dampak positif terhadap minat pengunjung yang ingin memilih tempat wisata.

## SIMPULAN

Dari hasil analisis pengaruh Kepuasan wisatawan, pelayanan publik dan publikasi terhadap kinerja sektor pariwisata dengan metode regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa, pertama yaitu kepuasan wisatawan tidak berpengaruh terhadap Kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang; kedua yaitu pelayanan publik berpengaruh terhadap Kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang; ketiga yaitu Publikasi berpengaruh terhadap kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang; keempat yaitu kepuasan wisatawan, pelayanan publik, dan publikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang ( $H_a$  diterima ( $H_0$ ) ditolak).

Berdasarkan kerangka teori dan hasil pengujian dimensi kepuasan wisatawan, pelayanan publik, dan publikasi secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja sektor pariwisata di Kabupaten Pinrang, maka penulis menyarankan beberapa hal diantaranya yaitu untuk sektor pariwisata merupakan sektor yang

potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah olehnya itu perlu adanya data sebagai suatu referensi untuk memahami kondisi yang ada untuk pengendalian yang akan diterapkan dalam melakukan tindakan kontrol terhadap kinerja sektor wisata tersebut.

Selanjutnya peranan sektor pariwisata semakin penting sejalan dengan perkembangan dan kontribusi yang diberikan sektor pariwisata melalui pendapatan daerah, penyerapan investasi dan tenaga kerja serta pengembangan usaha yang tersebar area wisata tersebut, olehnya pihak pemerintah sebaiknya melakukan riset lebih dalam untuk mengetahui potensi wisata di kabupaten pinrang agar kebijakan yang berhubungan dengan hal tersebut tepat sasaran. Sedangkan untuk aspek kepuasan wisatawan yang masih dipersepsikan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja sektor pariwisata hendaknya perlu untuk diperhatikan dan lebih ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Austriana, I. (2005). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Daerah dari Sektor Pariwisata. Universitas Diponegoro.
- Basu, S., & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi II*. Yogyakarta: Liberty.
- Hamid, R. S., Modding, B., & Hasan, S. (2019). *MENINGKATKAN MOTIVASI DAN LOYALITAS PELANGGAN Belajar dari Unsur Spot Iklan Telkomsel*. Banten: CV. AA. RIZKY.
- Hamid, R. S., & Patra, I. K. (2019). *PENGANTAR STATISTIKA UNTUK RISET BISNIS DAN EKONOMI Konsep Dasar dan Aplikasi SPSS versi 25*. Banten: CV. AA. RIZKY.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

- Octafian, R., & Palupiningtyas, D. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WISATAWAN (Studi Kasus Water Blaster Semarang). *Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 20–23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35906/jm001.v5i2.362>
- Soekadijo. (2001). *Manajemen Kepariwisataaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Republik Indonesia. UU No. 10 *Tentang Kepariwisataaan* (2009).
- Republik Indonesia. UU No. 25 *Tentang Program Pembangunan Nasional, Depdukbar* (2000).
- Republik Indonesia. UU No. 32 *Tentang Sumber Pendapatan Daerah* (2004).