

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
OBJEK WISATA TANJUNG PALLETTE
DI KABUPATEN BONE**

Disusun dan diajukan oleh

HILFIYANI LATIF

L041 19 1032



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
DEPARTEMEN PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
OBJEK WISATA TANJUNG PALLETTE
DI KABUPATEN BONE**

HILFIYANI LATIF

L041 19 1032

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada fakultas ilmu
kelautan dan perikanan



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
DEPARTEMEN PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Pallette di Kabupaten Bone

Disusun dan diajukan oleh:

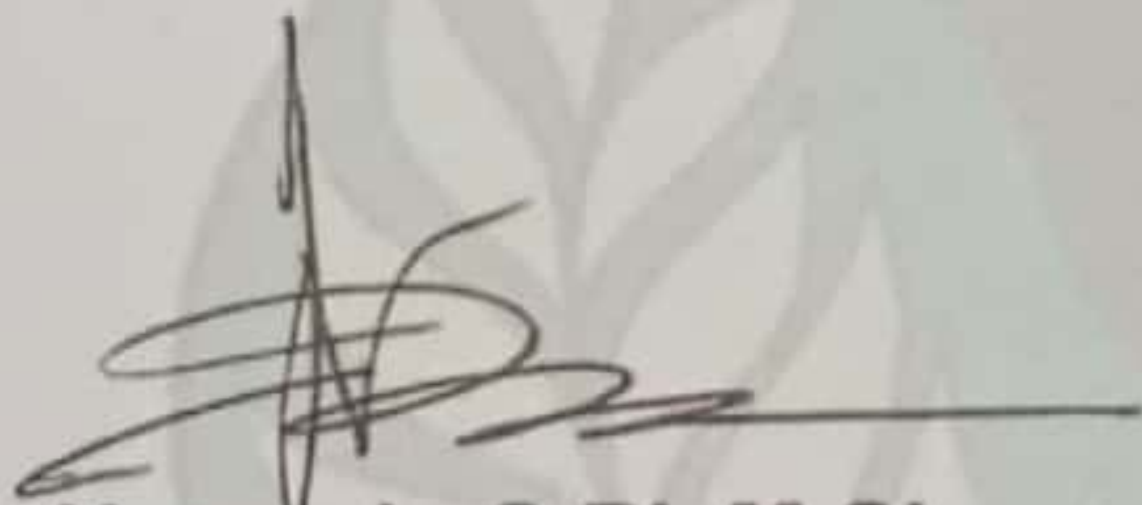
HILFIYANI LATIF

L041 19 1032

Telah Dipertahankan di Hadapan Panitia Ujian Yang Dibentuk Dalam Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Agrobisnis Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin pada tanggal dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

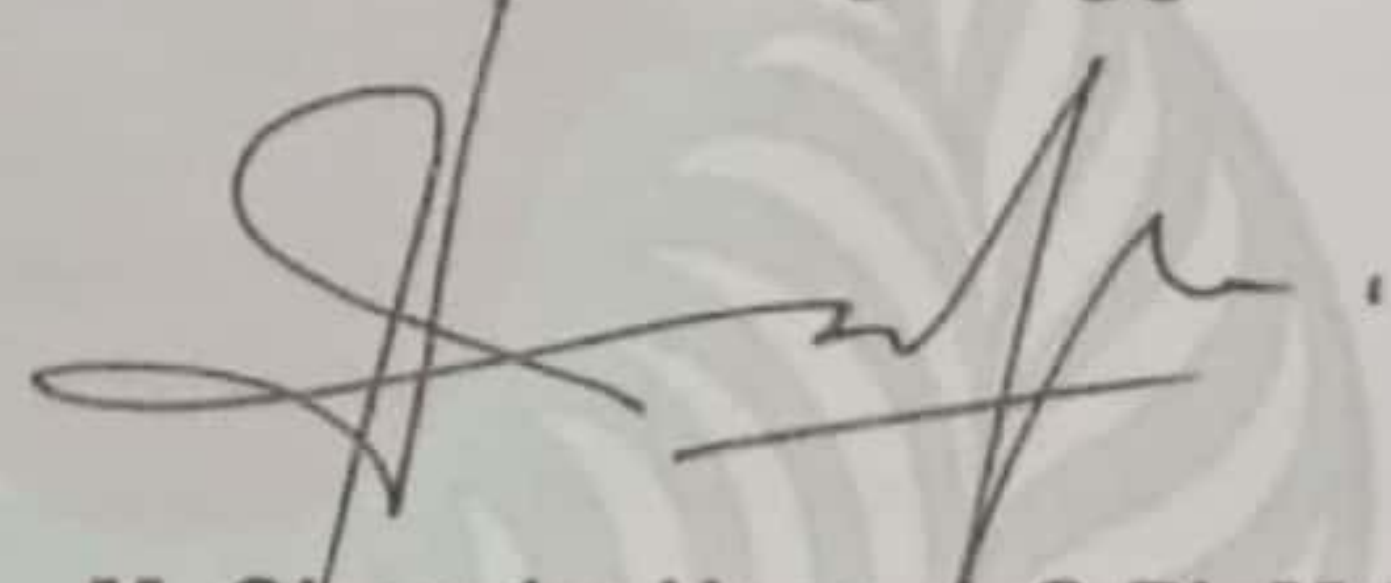
Menyetujui :

Pembimbing Utama



Dr. Hamzah, S.Pi, M.Si.
NIP. 197101262001121001

Pembimbing Anggota



M. Chasyim Hasan, S.Pi, M.Si.
NIP. 197104121990031003

Mengetahui,
Ketua program studi
Agrobisnis perikanan



Dr. Siti Fakhriyyah, S.Pi., M.Si
NIP. 1972926 200604 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hilfiyani Latif
NIM : L041 19 1032
Program Studi : Agrobisnis Perikanan
Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Palette di Kabupaten Bone " ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai kebutuhan peraturan perundangan-undangan (Permendiknas No. 17 Tahun 2007).

Makassar, 13 Juni 2023

Penulis

A 10,000 Rupiah adhesive stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'METERAL TEMPEL', and the serial number '7D92EAKX480955966'. The signature is written in black ink over the stamp.

...fiyani Latif

NIM. L041191032

PERNYATAAN AUTORSHIP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

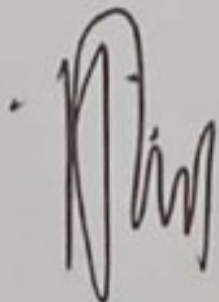
Nama : Hilfiyani Latif
NIM : L041 19 1032
Program Studi : Agrobisnis Perikanan
Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin

Menyatakan bahwa publikasi sebagian atau keseluruhan isi skripsi pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizzin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan Universitas Hasanuddin sebagai institusinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya dua semester (sejak pengesahan skripsi) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka pembimbing sebagai salah seorang dari penulis berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang ditentukan kemudian, sepanjang nama mahasiswa tetap diikuti.

Makassar, 13 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Agrobisnis Perikanan

Penulis



Dr. Sitti Fakhriyyah, S.Pi., M.Si

NIP. 1972926 200604 2 001



Hilfiyani Latif

NIM. L041191032

ABSTRAK

Hilfiyani Latif L041 19 1032. "Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Palette di Kabupaten Bone" dibimbing oleh **Hamzah** sebagai pembimbing utama dan **M. Chasyim Hasani** sebagai pembimbing anggota.

Objek wisata merupakan salah satu daya tarik yang dikembangkan dari setiap daerah, objek wisata yang sifatnya masih alami yang menggambarkan hanya dari sisi keindahan alam, maupun secara non alami atau buatan manusia untuk menjadi penunjang daya tarik untuk berkunjung. Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata Tanjung Palette dan untuk mengetahui atribut yang paling tinggi menyumbang tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Tanjung Palette. Penelitian ini dilakukan di Tanjung Palette, Kelurahan Palette, Kecamatan Tanete Riattang Timur, Kabupaten Bone pada bulan Desember 2022 sampai Maret 2023. Penelitian ini menggunakan variabel atribut obyek wisata yaitu retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan obyek wisata, kebersihan obyek wisata, arena bermain, keamanan, SAR/kesehatan, lokasi parker dan aksesibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung dengan menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan di wisata tanjung palette secara umum indeks kepuasan pengunjung atas wisata tanjung palette untuk atribut-atribut yang diuji dengan nilai 0,76 adalah pada kriteria puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengunjung wisata tanjung palette dan kriteria "keindahan obyek wisata" merupakan atribut yang paling tinggi menyumbang tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata dengan nilai 0.80. Sedangkan kriteria "kebersihan obyek wisata" mendapat nilai yang paling kecil yaitu 0.70, sehingga bagi pengelola wisata tanjung palette harus lebih memperhatikan kebersihan disekitar lokasi wisata.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index, Wisata, Kepuasan*

ABSTRACT

Hilfiyani Latif L041 19 1032. "The Level of Visitor Satisfaction With The Tanjung Palette Tourist Attraction in Bone Regency" supervised by **Hamzah** as the main supervisor and **M. Chasyim Hasani** as member supervisor.

Tourism objects are one of the attractions that are developed from each region, tourist objects that are still natural in nature and describe only in terms of natural beauty, as well as non-natural or man-made to support the attraction to visit. The research objective was to determine the level of visitor satisfaction with the Tanjung Palette tourist attraction and to find out which attribute contributed the highest to the Tanjung Palette visitor satisfaction level. This research was conducted in Tanjung Palette, Palette Village, Tanete Riattang Timur District, Bone Regency from December 2022 to March 2023. This research uses the attribute variables of tourism objects, namely retribution/entrance fees to tourist objects, the beauty of tourism objects, the cleanliness of tourist objects, the playground, security, SAR/health, parking location, and accessibility. The results showed that the level of visitor satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) calculation for services at Tanjung Palette Tourism in general, the visitor satisfaction index for Tanjung Palette Tourism for the attributes tested with a value of 0.76 is on the satisfied criterion, meaning service quality What is given is by the expectations of visitors to Tanjung Palette tourism and the criteria for "beauty of a tourist object" is the attribute that contributes the highest level of visitor satisfaction to a tourist attraction with a value of 0.80. While the criterion of "cleanliness of the tourist object" gets the smallest value, namely 0.70, so Tanjung Palette tourism managers must pay more attention to cleanliness around the tourist location.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Tour, Visitor Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, pemilik segala kesempurnaan, memiliki segala ilmu dan kekuatan yang tak terbatas, yang telah memberikan kami kekuatan, kesabaran, ketenangan, dan karunia selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Selawat dan salam tercurahkan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW, Nabi pembawa cahaya ilmu pengetahuan yang terus berkembang hingga kita merasakan nikmatnya hidup zaman ini.

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian mengenai **Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Palette di Kabupaten Bone** yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Agrobisnis Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin.

Pada skripsi ini, hambatan dan rintangan yang dihadapi merupakan proses yang menjadi kesan dan pendewasaan diri. Semua ini tentunya tidak terlepas dengan adanya kemauan yang kuat dalam hati dan kedekatan kepada Allah SWT. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta (Alm) ayahanda **Abd. Latif Sinring** dan Ibunda **Harniati** yang menjadi alasan terbesar penulis di dunia ini untuk semua cita-cita yang penulis impikan.

Saya juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya saya hantarkan kepada Bapak **Dr. Hamzah, S.Pi., M.Si.** selaku pembimbing ketua dan juga telah menjadi pengganti orang tua dalam memberikan nasihat, arahan, dukungan, dan memberikan bimbingan selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin. Juga kepada pembimbing anggota bapak **M. Chasyim Hasani, S.Pi., M.Si.** yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Safruddin, S.Pi, M.Si., Ph.D** selaku Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
2. **Ibu Dr. Ir. Siti Aslamyah, MP** selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.

3. **Bapak Dr. Ahmad Faizal, ST., M.Si** selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
4. **Bapak Dr. Fahrul, S.Pi., M.Si** selaku Ketua Departemen Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
5. **Ibu Dr. Sitti Fakhriyah, S.Pi., M.Si** selaku Ketua Program Studi Agrobisnis Perikanan Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
6. **Bapak Prof. Dr. Ir Aris Baso, M.Si** dan **Bapak Dr. Amiluddin, SP, M.Si** selaku penguji yang telah memberikan pengetahuan baru dan masukan saran dan kritik yang sangat membangun.
7. **Bapak Dr. Hamzah, S.Pi., M.Si.** dan **bapak M. Chasyim Hasani, S.Pi., M.Si.** selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama penulis menulis skripsi ini.
8. **Dosen dan Staf Dosen** Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin.
9. **Seluruh Staf Administrasi** Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan yang selalu membantu dalam urusan administrasi selama penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan limpahan rasa bangga melalui skripsi ini penulis sampaikan kepada mereka yang telah berperan serta dalam proses penelitian, penulisan hingga penyelesaian skripsi ini.

1. Kakak-kakak dan adik Saya, **Hilyani Latif, Halim Latif dan Hildayani Latif**, Terima Kasih Sudah memberikan perhatian serta sponsor selama penulis berkuliah.
2. Sahabat-sahabat **Ineffable Girls**. Terimakasih atas suka dan duka serta dukungan dan bantuan penuh yang diberikan kepada penulis semasa berkuliah dan sebagai sahabat penulis dalam mengurus segala urusan selama menempuh pendidikan.
3. Sahabat-sahabat **Tanpod** yang selalu memberikan support, masukan dan memberikan semangat kepada penulis.
4. Sahabat-sahabat **Deoksiribonukleat** yang selalu memberikan support, masukan dan memberikan semangat kepada penulis.
5. Sahabat-sahabat **AUR19A** (Agrobisnis Perikanan Angkatan 2019) atas bantuan, semangat kebersamaan suka dan duka serta pengalaman yang sangat luar biasa selama penulis menempuh perkuliahan.

6. Sahabat-sahabat **SMA** dan **SMP** saya terimakasih atas bantuan dan Motivasi selama penulis mengerjakan Skripsi ini
7. Teman-teman **KKN-108 PS 6 Bone, Bapak** dan **Ibu posko** dan **masyarakat desa Mappesangka** terima kasih atas pengalaman berharga selama kurang lebih 54 hari mengabdikan kepada masyarakat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis meminta maaf jikalau ada yang tidak berkenan dihati dan senantiasa meminta kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 13 Juni 2023

Penulis

x

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Watampone, pada tanggal 1 Januari 2001. Penulis merupakan anak tiga dari empat bersaudara dari pasangan (Alm) Bapak Abd. Latif Sinring dan Ibu Harniati. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Adhyaksa pada tahun 2006 dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan sekolah di SD 22 Jeppe'e dan lulus di tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 4 Watampone pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMAN 1 Bone pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Kemudian pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan pada Universitas Hasanuddin Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan melalui jalur SBMPTN.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan. Penulis juga aktif dalam organisasi fakultas yaitu Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Perikanan (HIMASEI), dan menjabat sebagai anggota Divisi Kajian Strategis (2021). Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik Perhutanan Sosial Gelombang 108 di Desa Mappesangka, Kec. Ponre, Kab. Bone pada tahun 2022. Penulis juga melaksanakan Praktik Kerja Profesi (PKP) di Pabrik Tepung Ikan As-syafiyah Kabupaten Bone pada tahun 2022. Sebagai tugas akhir, penulis melakukan penelitian berjudul "Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Palette di Kabupaten Bone"

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | vi |
| PERNYATAAN AUTORSHIP | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACK..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| RIWAYAT HIDUP | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 3 |
| II. Tinjauan Pustaka..... | 4 |
| A. Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 4 |
| B. Pengukuran Kepuasan Konsumen | 5 |
| C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... | 6 |
| D. Pengertian Pariwisata..... | 7 |
| E. Wisata Bahari (pantai/laut) | 9 |
| F. Pengertian Wisatawan | 9 |
| G. Sarana dan prasarana pariwisata..... | 10 |
| H. Daerah Tujuan Wisata (DTW)..... | 11 |
| I. Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| J. Kerangka Pikir | 15 |
| III. Metodolgi Penelitian | 16 |
| A. Waktu dan Tempat | 16 |
| B. Jenis Penelitian | 16 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 16 |
| D. Metode Pengambilan Sampel..... | 17 |
| E. Sumber Data | 17 |
| F. Teknik Pengambilan Data | 17 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| G. Teknik Analisis Data | 17 |
| H. Definisi Operasional | 21 |
| IV. Hasil | 22 |
| A. Gambaran Umum Objek Wisata Tanjung Palette..... | 22 |
| B. Karakteristik Responden | 24 |
| C. Uji Kualitas Data..... | 28 |
| D. Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index) | 31 |
| V. Pembahasan | 40 |
| A. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Wisata Tanjung Palette | 40 |
| B. Atribut Yang Paling Tinggi Menyumbang Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Tanjung Palette | 41 |
| VI. Penutup | 43 |
| A. Kesimpulan | 43 |
| B. Saran | 43 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 44 |
| LAMPIRAN | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Pikir..... | 15 |
| Gambar 2. Peta Lokasi Penelitian..... | 22 |
| Gambar 3. Jumlah Pengunjung wisata tanjung Palette 2018-2022 | 23 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index..... | 18 |
| Tabel 2. Usia Responden | 25 |
| Tabel 3. Jenis Kelamin | 25 |
| Tabel 4. Alamat/asal Daerah | 26 |
| Tabel 5. Pekerjaan | 26 |
| Tabel 6. Rata-rata Pendapatan | 27 |
| Tabel 7. Sumber Informasi..... | 28 |
| Tabel 8. Hasil Uji Validitas | 29 |
| Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas | 30 |
| Tabel 10. Hasil Rekapitulasi Jawaban..... | 31 |
| Tabel 11. Nilai Bobot Harapan Pelayanan..... | 32 |
| Tabel 12. Nilai Bobot Kepuasan Pelayanan..... | 33 |
| Tabel 13. Mean Importance Score (MIS) | 34 |
| Tabel 14. Mean Satisfaction Score (MSS)..... | 35 |
| Tabel 15. Weight Factor (WF) | 36 |
| Tabel 16. Weight Score (WS) | 37 |
| Tabel 17. Penentuan Nilai CSI..... | 38 |
| Tabel 18. Kriteria CSI..... | 40 |

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia sektor pariwisata merupakan hal yang sangat mudah dikembangkan dengan melakukan perbaikan infrastruktur, keamanan dan manajemen yang baik agar mampu menciptakan sektor pariwisata yang diminati wisatawan baik lokal maupun manca negara dengan kepuasan yang baik. Dalam hal ini akan menciptakan dampak positif terhadap masyarakat dan Negara. Peningkatan sektor pariwisata juga mampu menggalakkan kegiatan ekonomi, seperti lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan devisa negara dapat meningkat melalui upaya pengembangan potensi-potensi pariwisata merupakan salah satu terobosan untuk meningkatkan pendapatan daerah serta Negara. Objek wisata merupakan salah satu daya tarik yang dikembangkan dari setiap daerah, objek wisata yang sifatnya masih alami yang menggambarkan hanya dari sisi keindahan alam, maupun secara non alami atau buatan manusia untuk menjadi penunjang daya tarik untuk berkunjung.

Industri pariwisata saat ini menjadi salah satu industri yang mempunyai peran cukup penting dalam pembangunan nasional berbagai negara. Di tahun 2017, secara global industri pariwisata telah mengubah kehidupan jutaan orang melalui mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, mengurangi kemiskinan, dan mempercepat pembangunan serta penguatan toleransi. Kondisi yang sama juga terjadi di Indonesia di mana sektor pariwisata pada tahun 2016 menunjukkan perkembangan dan kontribusi yang terus meningkat dan semakin signifikan terhadap Product Domestic Brutto (PDB) nasional sebesar 4,03% atau senilai Rp. 500,19 triliun, dengan peningkatan devisa yang dihasilkan mencapai Rp. 176-184 triliun dan tenaga kerja pariwisata sebanyak 12 juta orang. Melihat pada potensi tersebut, pengembangan pariwisata mulai menjadi salah satu program unggulan dalam pembangunan daerah. Pembangunan pariwisata yang direncanakan dan dikelola secara berkelanjutan dengan berbasis pada masyarakat akan mampu memberikan kontribusi terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan menciptakan lapangan kerja. Di samping itu, pembangunan pariwisata juga dapat menciptakan pendapatan yang dapat digunakan untuk melindungi dan melestarikan budaya dan lingkungan dan secara langsung menyentuh masyarakat setempat (Rusyidi, 2018)

Pariwisata merupakan suatu aktivitas yang kompleks yang dapat dipandang sebagai suatu sistem yang besar, yang terdiri dari beragam komponen seperti ekonomi, ekologi, politik, sosial, budaya dan seterusnya. Ketika pariwisata dipandang sebagai sebuah sistem, maka analisis tentang kepariwisataan tidak bisa dilepaskan dari subsistem yang lain, seperti politik, sosial ekonomi, budaya dan seterusnya. Subsistem tersebut memiliki hubungan saling ketergantungan dan saling terkait (interconnectedness). Hal ini menunjukkan bahwa perubahan pada salah satu subsistem akan menyebabkan juga terjadinya perubahan pada subsistem yang lainnya, sampai akhirnya kembali ditemukan harmoni yang baru. (Rusyidi, 2018)

Sulawesi Selatan khususnya Kabupaten Bone yang merupakan salah satu daerah otonom di provinsi Sulawesi Selatan dengan ibu kota kabupaten terletak di kota Watampone. Dalam hal pariwisata, Kabupaten Bone memiliki beragam potensi wisata. Dalam situs resmi Kabupaten Bone, diuraikan berbagai potensi wisata diantaranya; Taman Arung Palakka, Taman Arung Palakka yang dibangun tahun 2016 terletak di jantung Kota Watampone. Lapangan Merdeka Watampone, Lapangan Merdeka Watampone yang dibangun tahun 2016 merupakan salah satu pilihan warga Bone bersantai bersama keluarga dan handai tolan. Terletak di Jantung Kota Watampone, bersebelahan dengan Taman Arung Palakka. Stadion Lapatau Matanna Tikka Watampone, terletak di pinggiran kota Watampone. Tanjung Palette, objek wisata alam Tanjung Palette, terletak di Kelurahan Palette, Kecamatan Tanete Riattang Timur. Berjarak 12 Km dari jantung kota Watampone, atau 182 km dari kota Makassar. Gua Mampu, merupakan objek wisata alam yang terletak di Desa Cabbeng Kecamatan Dua Boccoe. Berjarak 30 km dari jantung kota Watampone, atau sekitar 140 km dari Kota Makassar. Bukit Cempalagi, merupakan sebuah kawasan yang terletak di pesisir Teluk Bone, tepatnya di Desa Mallari Kecamatan Awangpone. Berjarak 14 Km di sebelah Utara Kota Watampone.

Di setiap sebuah pelayanan terhadap konsumen ataupun pengunjung, pasti akan menunjukkan kepuasan ataupun ketidakpuasan pengunjung terhadap hasil layanan tersebut. Sebuah pelayanan mendapatkan hasil yang memuaskan tentunya juga dipengaruhi oleh fasilitas apa saja yang diberikan oleh pengunjung.

Dalam penelitian ini atribut pelayanan dibatasi pada : retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan obyek wisata, kebersihan obyek wisata, arena bermain, keamanan, SAR/kesehatan, lokasi parkir dan aksesibilitas, yang dapat membuat wisatawan betah dan ingin tinggal lebih lama atau bahkan wisatawan ingin kembali lagi

pada kesempatan yang lain. Kabupaten Bone sebagai daerah yang memiliki banyak objek wisata mulai dari objek wisata alam, budaya, sejarah dan agrowisata. Dengan adanya objek wisata ini, bisa menambah pendapatan di bidang pariwisata. Bone memiliki dua puluh tujuh kecamatan, salah satu dari kecamatannya yaitu kecamatan Tanete Riattang Timur yang terletak di kelurahan palette yang berjarak 10 km dari pusat kota Watampone yang memiliki objek wisata alam. Diantara objek wisata yang ada di Kabupaten bone, Pantai Tanjung Palette merupakan objek unggulan Kabupaten Bone, yang tidak pernah sepi dari kunjungan wisatawan utamanya saat liburan tiba.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Wisata Tanjung Palette Di Kabupaten Bone"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata Tanjung Palette?
2. Apa atribut yang paling tinggi menyumbang tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Tanjung Palette ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata Tanjung Palette.
2. Untuk mengetahui atribut yang paling tinggi menyumbang tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Tanjung Palette.

D. Manfaat Penelitian

Dilihat dari tujuan yang akan dicapai, maka manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Hasil penelitian dicermati dari manfaatnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan terkhusus bagi penulis.
2. Bagi pembaca dan peminat permasalahan yang sama, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi serta memberikan tambahan informasi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian kepuasan konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Hutasoit, apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan obyek wisata, kebersihan obyek wisata, arena bermain, keamanan, SAR/kesehatan, lokasi parker dan aksesibilitas. Bila faktor tersebut sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Menurut Rohaeni memaparkan bahwa "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa atau aktual dengan kinerja sesuai harapan". Oliver, menjelaskan bahwa "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya". Kotler menjelaskan bahwa "kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli." (Rohaeni, 2018)

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan Konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Zeithaml dan Bitner, Kepuasan Konsumen adalah respon atau tanggapan mengenai pemenuhan kebutuhan. Menurut Umar Kepuasan Konsumen adalah perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan sesuai

dengan ekspektasi konsumen maka konsumen akan merasa puas atau sebaliknya konsumen merasa kecewa. (Praestuti, 2020)

Macam-macam atau jenis kepuasan konsumen terbagi menjadi 2 :

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk
- b. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.
- c. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

B. Pengukuran Kepuasan konsumen

Menurut Kotler dalam (Alter,2017) mendefinisikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem Keluhan dan Saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*Customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Dalam sistem ini media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, saluran telepon bebas pulsa, website. Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat. Oleh karena itu, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mengenai cara ini semata.
- b. *Ghost Shopping*. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai calon pelanggan atau pembeli produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temantemannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- c. *Lost Customer Analysis*. Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan.
- d. Survei Kepuasan. Pelanggan Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga

memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh pertanyaan terhadap para pelanggannya.

Mengukur kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Demikian pula pemilihan dan aplikasi pengukuran harus mencerminkan masalah yang diteliti. Selanjutnya dikatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan menyangkut tiga faktor yaitu :

- a. Pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat;
- b. Proses pengukuran secara normatif;
- c. Instrumen dan teknik pengukuran yang digunakan dapat menciptakan indikator.

Didalam pengukuran kepuasan dikenal tiga jenis ukuran kinerja yaitu :

- a. Ukuran kinerja diskriptif yang menyajikan wawasan tentang operasi suatu sistem tanpa memilih kualitas dari operasi;
- b. Ukuran kinerja evaluatif yang menyajikan suatu norma atau ukuran yang digunakan sebagai pedoman untuk menilai keadaan sebenarnya;
- c. Ukuran kinerja ekonomis yang merupakan bagian dari evaluasi kinerja berbasis ekonomis.

Pengukuran kepuasan dapat dinilai sebagai berikut: Sangat puas diberi nilai 5, memuaskan diberi nilai 4, kurang puas diberi nilai 3, tidak puas diberi nilai 2, dan sangat tidak puas diberi nilai 1. (Hanggara, 2019)

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Kepuasan merupakan reaksi emosional pelanggan pasca-pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Sedangkan kepuasan wisatawan merupakan respons emosional seorang wisatawan terhadap suatu tujuan tertentu dapat disesuaikan dengannya kebutuhan dan harapannya selama perjalanan. Severt, Wang, Chen, & Chen mendefinisikan kepuasan wisatawan sebagai tingkat kesenangan pemenuhan wisatawan yang terjadi dari pengalaman perjalanan tentang fitur produk atau layanan yang memenuhi keinginan, harapan, dan wisatawan ingin berhubungan dengan perjalanan. Kepuasan dibuat dengan membandingkan ekspektasi pelanggan sebelumnya dan setelah dikonsumsi. Dalam konteks pariwisata, kepuasan terutama disebut sebagai fungsi pra-perjalanan harapan dan pengalaman pasca perjalanan. Wisatawan puas ketika pengalaman melampaui harapan. Namun, jika turis merasa tidak senang, ketidakpuasan akan menjadi hasil yang diharapkan.

Sebagian ahli telah mendefinisikan kepuasan sebagai respons emosional terhadap pembelian yang sukses. Kepuasan sebagai hasil yang signifikan, merupakan faktor kunci untuk menciptakan loyalitas di antara pelanggan. Dari beberapa pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan wisatawan disebabkan oleh dua dimensi berbeda: pertama, ini terkait dengan pra-harapan wisatawan sebelum perjalanan; dan kedua, ini mengacu pada pembenaran turis pada layanan yang diberikan setelah perjalanan, dan berdasarkan pada pengalaman nyata. Sedangkan Chan, Hsu, & Baum, membedakan dimensi layanan dari dimensi pengalaman wisatawan, dan memberi makna pada kepuasan wisatawan sebagai hasil dari penilaian kognitif pada layanan produk. (Muis, 2020)

Kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor dari dalam dan dari luar. Faktor dari dalam antara lain : sumber daya, pendidikan, pengetahuan, sikap, gaya hidup dan demografi. Sedang faktor-faktor dari luar adalah: budaya, sosial ekonomi, pengaruh keluarga dan situasi. Dalam penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Tanjung Palette ini akan menggunakan faktor-faktor yang berkaitan dengan obyek wisata yaitu: retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan obyek wisata, kebersihan obyek wisata, arena bermain, keamanan, SAR/kesehatan, lokasi parkir dan aksesibilitas.

D. Pengertian Pariwisata

Pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yang merupakan gabungan dari dua kata yaitu pari dan wisata. Pari artinya berkali-kali, berulang-ulang, berkeliling dari satu tempat ke tempat lain. Wisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain.

Pariwisata adalah kegiatan yang memiliki potensi yang besar di bidang jasa dan memberikan efek ke depan. Ada tiga manfaat yang diperoleh melalui pengembangan kepariwisataan pada suatu daerah yaitu (1) Memberi kontribusi yang cukup pada pendapatan masyarakat (2) Mengurangi jumlah penganggur karena daya serap tenaga kerjanya yang cukup besar (3) Mendorong munculnya wirausaha di sekitar lokasi wisata.

Pengembangan pariwisata telah melibatkan banyak pihak karena terkait dengan pembangunan infrastruktur, pemberdayaan masyarakat dan penguatan kelembagaan sosial dan ekonomi sebagai bagian dari suatu industri pariwisata bahari. Kontribusi pariwisata bahari mendorong tumbuhnya ekonomi lokal dan penyerapan tenaga kerja, dan selanjutnya meningkatkan pendapatan daerah (PAD) sebagai strategi dalam mengoptimalkan sumberdaya perikanan dan kelautan. Oleh sebab itu UU No.10 Tahun 2009 (RI, 2009) Bab I pasal 1, mempertegas bahwa "Pariwisata adalah berbagai

macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah". (Fachry, 2021)

Beberapa kategori pariwisata yang diajukan oleh para ahli pariwisata disajikan sebagai berikut:

1. Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan secara pribadi maupun kelompok, sebagai usaha untuk mencari keseimbangan dan keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi wisata, budaya juga alam dan ilmu.
2. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang maupun berkelompok untuk waktu sementara, dari suatu tempat ke tempat lain. Dengan maksud bukan untuk berusaha dan mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, akan tetapi semata mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.
3. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (bisnis) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.
4. Pariwisata adalah isolasi sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Aktivitas yang dilakukan selama mereka tinggal di tempat yang dituju dan fasilitas yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
5. Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Bersifat sementara, dilakukan secara pribadi maupun kelompok, sebagai Pengantar Pariwisata usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi wisata, budaya, alam dan ilmu.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pariwisata adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain berulang-ulang untuk sementara waktu dengan tujuan untuk menikmati keindahan alam dan bukan untuk mencari nafkah.(Revida, *et al.* 2020)

E. Wisata Bahari (pantai/laut)

Wisata bahari merupakan kegiatan wisata yang memiliki daya tarik berupa potensi bentangan laut (*seascape*) maupun bentangan darat pantai (*coastal landscape*). Kegiatan wisata bahari bermanfaat dalam meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar wilayah pesisir. Selain itu, kegiatan pariwisata diketahui juga dapat meningkatkan devisa negara dan menyediakan berbagai lapangan pekerjaan. (Saraswati, 2017).

Wisata Bahari merupakan jenis pariwisata minat khusus dengan memanfaatkan potensi bentang alam laut dan wilayah kepelepasiran baik yang dilakukan secara langsung seperti berperahu, berenang, snorkeling, diving, dan pancing maupun secara tidak langsung seperti olahraga pantai, piknik menikmati atmosfer laut. Di satu sisi, jenis wisata ini memberikan dampak ekonomi peningkatan taraf hidup bagi masyarakat yang tinggal disekitarnya. Di sisi lain, secara ekologis wilayah pesisir yang dijadikan lokasi wisata bahari menjadi rentan terhadap bencana alam kepelepasiran seperti banjir, erosi pantai, angin topan dan gelombang tsunami maupun dampak dari perubahan iklim. (Rif'an, 2018)

Wisata Bahari adalah seluruh kegiatan yang bersifat rekreasi yang aktifitasnya dilakukan pada media kelautan atau bahari dan meliputi daerah pantai, pulau-pulau sekitarnya, serta kawasan lautan dalam pengertian pada permukaannya; dalamnya, ataupun pada dasarnya termasuk didalamnya taman laut. Aktifitas Wisata Bahari pada dasarnya mengundang tantangan, keberanian, ketenangan, historis, dan yang lebih penting adalah cinta terhadap alam lingkungan laut dan kehidupannya. Pada umumnya Taman Wisata Bahari berlokasi pada tempat yang memiliki lingkungan yang alami, sejuk dan sehat sehingga dapat mencapai suatu kegiatan rekreasi yang optimal. (Fatlolona, 2019)

Tanjung Pallette merupakan tempat wisata bahari/pantai/laut, secara garis besar wisata bahari biasanya melibatkan tiga unsur pokok yaitu:

1. Manusia, sebagai subyek pelaku;
2. Tempat, sebagai obyek tujuan wisata;
3. Waktu yang dihabiskan dalam melakukan aktifitas wisata.

F. Pengertian Wisatawan

Wisatawan merupakan komponen dalam pariwisata yang mempunyai peran yang penting. Mengetahui karakteristik wisatawan merupakan langkah dalam pengembangan pariwisata berdasarkan persepsi wisatawan. Karakteristik wisatawan dapat menunjukkan bagaimana perilaku wisatawan sebagai konsumen pariwisata.

Perilaku serta motivasi wisatawan ini dapat dijadikan acuan untuk para pelaku pariwisata dari mulai pemerintah, penyedia jasa wisata, pengelola tempat wisata dalam menentukan kebijakan-kebijakan maupun keputusan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari wisatawan itu sendiri. Hal ini juga menjadi salah satu kunci untuk menjamin perkembangan suatu destinasi wisata. Untuk menciptakan persepsi yang positif, maka suatu daya tarik wisata dituntut untuk memenuhi keinginan wisatawan. (Rifan, 2018)

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009, wisatawan adalah orang-orang yang melakukan kegiatan wisata. Wisatawan juga adalah orang – orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari banyak orang dengan bermacam-macam motivasi kunjungan, termasuk didalamnya. Jadi tidak semua pengunjung adalah wisatawan. (Saleng, 2021)

Wisatawan merupakan orang yang melakukan kegiatan wisata ke suatu tempat dengan tujuan berwisata dan tidak dengan tujuan mencari uang atau bekerja. Objek wisata yang dipilih oleh wisatawan juga akan beragam, tergantung pada motivasi wisatawan tersebut untuk mengunjungi suatu destinasi wisatawan yang berhubungan sangat erat dengan kegiatan wisata yang akan dipilih oleh wisatawan tersebut. Menurut G.A Schmoll, wisatawan merupakan individu atau kelompok individu yang merencanakan kemampuan daya beli yang dimilikinya untuk melakukan perjalanan dengan tujuan rekreasi dan liburan (Tunjungsari, 2018).

G. Sarana dan prasarana Parwisata

Sarana pariwisata (*tourism infrastructure*) adalah segala fasilitas yang memungkinkan agar prasarana pariwisata dapat terus berkembang dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk memenuhi segala kebutuhan para wistawan yang beraneka ragam. Pembangunan sarana wisata di suatu daerah wisata maupun objek wisata tertentu harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Secara kuantitatif berarti jumlah sarana wisata yang harus disediakan oleh objek wisata dan secara kualitatif berarti tingkat mutu terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan para wisatawan yang memperoleh pelayanan. Prasarana pariwisata adalah segala fasilitas yang dapat menunjang kegiatan pariwisata sehingga dapat berjaan lancar, sehingga dapat mempermudah wisatawan dalam memenuhi kebutuhannya selama melakukan perjalanan pariwisata. (Mahendra, 2022)

Dalam pengembangan dan pembangunan dalam sektor pariwisata dibutuhkan empat aspek yang harus diperhatikan, yang mana keempat aspek ini menjadi sangat penting untuk keberlangsungan suatu objek wisata yang mana menjadi fokus saat ini. Ada 4 aspek yang harus diperhatikan yaitu: *Attraction*, *Accessibility*, *Amenities* dan *Ancillary*. Dengan pembahasan setiap pointnya sebagai berikut (Mahendra, 2022):

1. *Attraction* (daya tarik wisata) Saat ini sangat beragam daya tarik wisata yang banyak ditawarkan oleh pengelola sebuah destinasi wisata diantaranya wisata alam yaitu laut, pegunungan, flora dan fauna dan ciptaan tuhan lainnya dan juga wisata yang diciptakan oleh manusia seperti museum, seni dan budaya, sejarah, wisata air, taman rekreasi dan yang lainnya. Bahkan di tangan kreatif masyarakat hal yang tadinya dianggap tidak menarik disulap menjadi sesuatu yang menarik.
2. *Accessibility* (aksesibilitas) Dalam menunjang kegiatan pariwisata agar mudah dalam mencapai ke lokasi objek wisata maka harus ditunjang dengan akomodasi yang memadai. Akomodasi yang dimaksud adalah transportasi bagi para wisatawan. Sebuah destinasi wisata yang dikunjungi harus tersedia berbagai sarana transportasi sesuai dengan kondisi lokasi wisata seperti kendaraan umum, kereta, kapal laut, pesawat dan yang lainnya. Aksesibilitas juga harus ditunjang dengan kondisi jalanan yang baik dan keberadaan koneksi yang memadai yang mana saat ini koneksi internet sangat penting bagi wisatawan untuk sarana publikasi.
3. *Amenities* (fasilitas) Selain ditunjang dengan akomodasi yang mumpuni suatu objek wisata harus ditunjang dengan keberadaan fasilitas yang baik sehingga dapat dimanfaatkan oleh wisatawan selama berkunjung ke suatu objek wisata, seperti toilet umum, rumah makan, tempat ibadah, toko oleh-oleh dan fasilitas umum lainnya.
4. *Ancillary* (kelembagaan penyedia layanan tambahan) Sebuah destinasi objek wisata juga harus ditunjang dengan keberadaan lembaga yang mengelola. Lembaga tersebut dapat berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan wisatawan mendapatkan informasi dan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh pengelola destinasi wisata, pemerintah daerah, organisasi atau kelompok lainnya.

H. Daerah Tujuan Wisata (DTW)

Daerah Tujuan Wisata (DTW) merupakan daerah yang menjadi incaran para wisatawan untuk melakukan wisatanya karena DTW memiliki daya tarik untuk dikunjungi sekaligus menjadi energi dari keseluruhan sistem pariwisata. DTW harus mampu memenuhi kebutuhan pasar wisata dan juga menciptakan permintaan bagi

Daerah Asal Wisatawan (DAW). Dengan kata lain, DTW adalah daerah tempat dimana wisatawan melakukan kegiatan yang bukan untuk mencari nafkah. Pada umumnya DTW menawarkan beragam keunikan baik yang bersifat alam maupun budaya sehingga menarik wisatawan untuk mengunjunginya. Daerah ini sering dikatakan sebagai sharp end (ujung tombak) pariwisata. Di DTW ini, dampak pariwisata sangat dirasakan sehingga dibutuhkan perencanaan dan strategi manajemen yang tepat. Untuk menarik wisatawan, DTW merupakan pemacu keseluruhan sistem pariwisata dan menciptakan permintaan untuk perjalanan dari DAW. DTW juga merupakan *raison d'être* atau alasan utama perkembangan pariwisata yang menawarkan hal-hal yang berbeda dengan rutinitas wisatawan.

Daerah Asal Wisatawan (DAW) menggambarkan sumber pasar wisata, dalam arti, bahwa daerah ini memberikan dorongan untuk menstimulasi dan memotivasi perjalanan wisata dan di daerah ini pula wisatawan akan melakukan segala persiapan perjalanan hingga keberangkatan ke daerah tujuan wisata. Dengan kata lain, DAW adalah daerah tempat dimana wisatawan berdomisili dan bekerja, melakukan aktivitas kesehariannya. Pada umumnya DAW merupakan kota-kota besar yang merupakan pusat kegiatan usaha, dagang, pendidikan dan administrasi pemerintahan, dalam hal ini di Indonesia umumnya adalah ibukota provinsi.

Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Program pengembangan dan pendayagunaan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi. Kedatangan wisatawan pada suatu Daerah Tujuan Wisata (DTW) telah memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi penduduk setempat. Seperti halnya dengan sektor lainnya, pariwisata juga berpengaruh terhadap perekonomian di suatu daerah atau negara tujuan wisata. Besar kecilnya pengaruh itu berbeda antara satu daerah dan daerah lainnya atau antara suatu Negara dengan negara lainnya. (Rita, 2022)

I. Penelitian Terdahulu

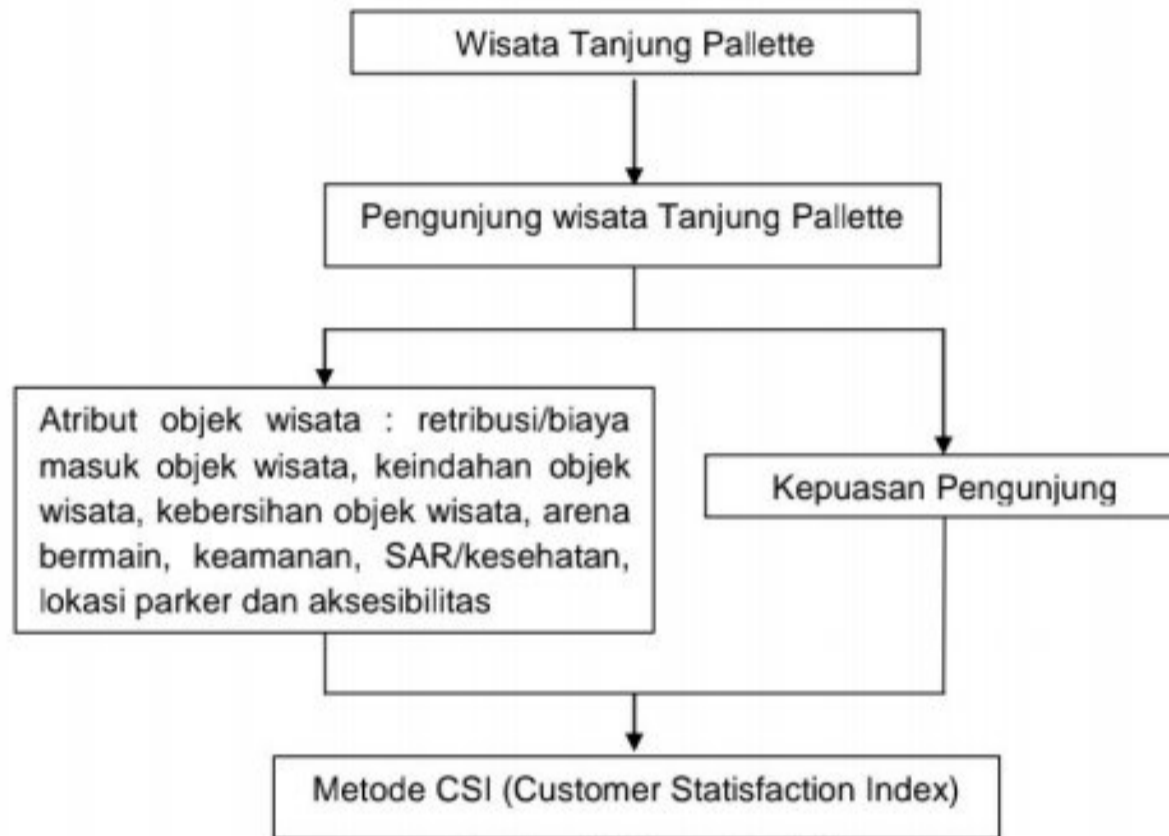
Beberapa penelitian sebelumnya turut membantu peneliti dalam memahami serta menjadi pedoman penulis dalam melakukan penelitian ini. Beberapa penelitian yang telah melakukan penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

| No. | penulis | Judul | Tahun | Metodologi | Hasil |
|-----|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Okta Jaya Harmaja | Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) | 2022 | Peneliti membuat alur pengolahan data yang meliputi : Olah data kuesioner, data cleaning, data validitas, data realibitas, data mean, kemudian yang terakhir perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index) | kusioner sebanyak 110 responden didapatkan hasil bahwa para tamu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rudang Hotel Berastagi dengan tingkat kepuasan sebesar 78,4% menggunakan metode <i>Customer Satisfication Index</i> (CSI). pPrtanyaan nomor 1 dengan isi pertanyaan memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik mendapat nilai mean yang paling tinggi sebesar 4,27% |
| 2. | Nuraeni L | Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Galesong di Kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan | 2018 | Jenis penelitian kualitatif, sumber data menggunakan data primer dan data sekunder, pengumpulan data dengan pengamatan, wawancara , dan data dokumen, teknik analisis menggunakan reduksi data, penyajian data , dan kesimpulan dan verifikasi | Kepuasan pengunjung atas 3 produk wisata pantai galesong yaitu kenyamanan yang cukup baik, keramahan stafnya dan harga yang cukup terjangkau |

| | | | | | |
|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Jinayan | Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pantai Topejawa Di Kabupaten Takalar | 2019 | <p>Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Pengambilan sampel dilakukan secara Sampling Insidental, teknik pengumpulan data dengan observasi awal, penyebaran angket dan dokumentasi atau Studi Literatur, dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif</p> | <p>Tingkat kepuasan terhadap objek wisata pantai topejawa di kabupaten takalar adalah cukup puas dengan presentasi 32,5 %</p> |
|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

J. Kerangka Pikir

Tingkat kepuasan pengunjung wisata Tanjung Palette yang ditinjau dari 8 atribut yang ada di dalam obyek wisata tersebut yang terdiri dari : retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan obyek wisata, kebersihan obyek wisata, arena bermain, keamanan, SAR/kesehatan, lokasi parker dan aksesibilitas dapat dituangkan kedalam pola pikir sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir