

## Evaluation of tourism development as the impact of community satisfaction

### Evaluasi pembangunan pariwisata sebagai dampak kepuasan masyarakat

Sari Lestari Zainal Ridho<sup>1\*</sup>, Pitaya<sup>2</sup>, Habsah Binti Haji Mohamad Sabli<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Pariwisata, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia

<sup>3</sup>Commerce Department, Politeknik Mukah Sarawak, Sarawak, Malaysia

---

#### ARTICLE INFO

**Keywords:**

Business; Development; Satisfaction;  
Society; Tourism

**Katakunci:**

Bisnis; Kepuasan; Masyarakat; Pariwisata;  
Pembangunan

**DOI:**

<https://doi.org/10.26905/jpp.v7i1.7188>

**Corresponding Author:**

Sari Lestari Zainal Ridho  
[sarilestari@polsri.ac.id](mailto:sarilestari@polsri.ac.id)

#### ABSTRACT

*This study aims to examine the community satisfaction, which consists of public service satisfaction, environmental satisfaction, recreational opportunity satisfaction, economic satisfaction, community involvement, and social opportunities and medical services satisfaction, has an effect on the support of tourism development in Indonesia. This purpose was set since the sustainability of tourism development is something important, so it requires support from the community. The data used are primary data collected through a survey in the form of a questionnaire. The population in this study were the people of Indonesia, while the sample was determined by using a simple random sampling technique. The analysis technique used is PLS-SEM considering the suitability of these techniques with research objectives. The findings of this study based on the results of data processing are that environmental satisfaction, economic satisfaction, community involvement, and social opportunities have an effect on tourism development support in Indonesia, while public service satisfaction, recreational opportunity satisfaction, and satisfaction with medical services have no effect.*

#### HOW TO CITE ITEM

Ridho, S., Pitaya, P., & Sabli, H. (2022). Evaluation of tourism development as the impact of community satisfaction. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 7(1).  
doi:<https://doi.org/10.26905/jpp.v7i1.7188>

#### ABSTRAK

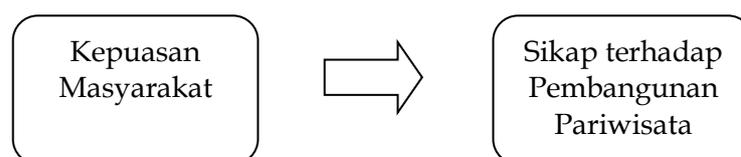
Penelitian ini bertujuan untuk menguji kepuasan masyarakat yang terdiri dari kepuasan pelayanan publik, kepuasan lingkungan, kepuasan kesempatan rekreasi, kepuasan ekonomi, keterlibatan masyarakat, dan kepuasan kesempatan sosial dan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap dukungan pengembangan pariwisata di Indonesia. Tujuan ini ditetapkan karena keberlanjutan pembangunan pariwisata merupakan sesuatu yang penting, sehingga membutuhkan dukungan dari masyarakat. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui survei berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Indonesia, sedangkan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah PLS-SEM mengingat kesesuaian teknik tersebut dengan tujuan penelitian. Temuan penelitian ini, berdasarkan hasil pengolahan data, bahwa kepuasan lingkungan, kepuasan ekonomi, keterlibatan masyarakat, dan peluang sosial berpengaruh terhadap dukungan pengembangan pariwisata di Indonesia, sedangkan kepuasan pelayanan publik, kepuasan kesempatan rekreasi, dan kepuasan terhadap pelayanan medis tidak berpengaruh.

---

## PENDAHULUAN

Masyarakat sebagai sumber daya manusia pariwisata memegang peran penting dalam keberlanjutan pembangunan pariwisata (Ardika, 2018: 122). Salah satu bentuk sederhana dari peran tersebut adalah sikap mendukung pelaksanaan pembangunan pariwisata. Meskipun saat ini sektor pariwisata sedang terpuruk sebagai akibat pandemi COVID-19, namun mengingat sejarah kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian maka upaya membangkitkan kembali sektor ini terus dilakukan. Termasuk usaha atau bisnis termasuk perdagangan, yang ada didalamnya melalui pembangunan berbagai program pariwisata tetap selalu diupayakan. Oleh sebab itu penting untuk mengevaluasi dukungan masyarakat terhadap pembangunan pariwisata.

Beberapa penelitian terdahulu menelaah mengenai sikap masyarakat terhadap pembangunan pariwisata, diantaranya mengkaji hubungan antara dampak pariwisata yang dirasakan oleh penduduk tempatan dan sikap terhadap pembangunan pariwisata lanjutan di Cheju Island, Korea (Ko & Stewart, 2002: 521-530). Penelitian serupa juga dilakukan, di sebuah Desa Historis-Budaya di China, yang menilai sikap dukungan terhadap potensi pembangunan pariwisata berkelanjutan (Zhu *et al.*, 2017: 1-15). Secara umum dapat digambarkan hubungan antara kepuasan masyarakat dan sikap terhadap pembangunan adalah sebagai berikut: Kepuasan masyarakat itu sendiri secara keseluruhan terdiri dari beberapa dimensi. Dimensi-dimensi tersebut adalah: kepuasan layanan publik, kepuasan pendidikan formal, kepuasan lingkungan, kepuasan kesempatan berekreasi, kepuasan ekonomis, keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial, serta kepuasan atas layanan medis (Ko & Stewart, 2002: 524-525).



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian  
Sumber: diadaptasi dari (Ko & Stewart, 2002: 523)

Berbagai penelitian terkait dukungan atau sikap pembangunan pariwisata telah banyak dikaji (Arrobas *et al.*, 2020: 1-12; Assante *et al.*, 2010: 1-17; Bayih & Singh, 2020: 1-17; Choi & Sirakaya, 2005: 380-394; Dibra & Oelfke, 2013: 706-714). Berdasar penelitian terdahulu maka peneliti mengadaptasi dan mengaplikasikannya dengan kajian ekperimental di Indonesia dengan menambahkan pengukuran partial dimensi – dimensi kepuasan masyarakat sehingga terdapat kebaharuan dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji kepuasan masyarakat yang terdiri dari kepuasan public, kepuasan lingkungan, kepuasan kesempatan berekreasi, kepuasan ekonomis, keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial serta kepuasan layanan medis terhadap dukungan pembangunan pariwisata Indonesia. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam hal: jika sebelumnya yang diukur pengaruhnya terhadap dukungan pariwisata adalah kepuasan masyarakat secara keseluruhan, namun pada penelitian ini mengukur secara partial dimensi-dimensi kepuasan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan tujuan sebagai upaya pengembangan teori dari penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk menguji apakah kepuasan masyarakat yang terdiri dari kepuasan layanan publik, kepuasan lingkungan, kepuasan kesempatan berekreasi, kepuasan ekonomis, keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial, serta kepuasan atas layanan medis, berpengaruh terhadap dukungan pembangunan pariwisata di Indonesia.

## METODE

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti yang akan dijadikan wilayah generalisasi, sedangkan sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki pada populasi tersebut (Menurut Roscoe (1975) ukuran sampel dan penelitian antara 30 sampai 500 dan teknik pengambiln sampel guna menentukan jumlah sampel yang digunakan disebut *sampling* (Sugiyono, 2018)) dan teknik pengambilan sampel guna menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian disebut teknik *sampling* (Sugiyono, 2018: 130-150)

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat, sedangkan ukuran sampel yang digunakan sebanyak 71 orang masyarakat sebagai responden, yang berhasil diperoleh melalui upaya penyebaran kuesioner selama periode akhir tahun 2020. Pengumpulan sample dilakukan selama 2 bulan, didasarkan pada teknik *sampling* yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan *sample random sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak dari populasi yang ada. Setelah itu data dianalisis menggunakan SEM-PLS. Variabel dan indikator dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 1.** Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
<b>Kepuasan Layanan Publik (X1)</b>	Perlindungan kebakaran (X1.1) Kesejahteraan dan layanan sosial(X1.2) Transportasi public ( X1.3) Perlindungan dari pihak kepolisian (X1.4) Pemerintah tempatan (X1.5) Jalan, termasuk jalan tol (X1.6) Layanan kesehatan public (X1.7)
<b>Kepuasan Lingkungan (X2)</b>	Kondisi fisik geografis (X2.1) Kebersihan Lingkungan udara, air dan tanah (X2.2) Kondisi iklim dan cuaca (X2.3) Tampilan umum dari kota tempat tinggal (X2.4) Tampilan umum wilayah tempat tinggal(X2.5)
<b>Kepuasan Kesempatan Berekreasi (X3)</b>	Bisnis rekreasi berupa klub kesehatan, cinema, dll (X3.1) rekreasi sosial, budaya, olah raga yang disediakan untuk public(X3.2) Ketersediaan taman dan ruang terbuka (X3.3)
<b>Kepuasan Ekonomis (X4)</b>	Fasilitas belanja yang tersedia (X4.1) Biaya hidup di kota tempat tinggal saya (X4.2) Biaya dan ketersediaan perumahan (X4.3) Ketersediaan air, gas, listrik, saluran pembuangan (X4.4) Ketersediaan kesempatan kerja (X4.5)
<b>Keterlibatan Warga Masyarakat dan Peluang Sosial (X5)</b>	Peluang (kesempatan) untuk bersama dengan teman dan keluarga (X5.1) Keterlibatan warga masyarakat dalam pengambilan keputusan komunitas (X5.2) Keberadaan organisasi keagamaan (X5.3) Peluang (kesempatan) untuk bergabung dalam organisasi masyarakat,(X5.4) Peluang (kesempatan) untuk saling mengenal dengan warga lainnya (X5.5)
<b>Kepuasan atas Layanan Medis (X6)</b>	Fasilitas rumah sakit dan medis (X6.1) Ketersedian dokter medis (X6.2) Ketersedian jasa unit gawat darurat (X6.3)
<b>Dukungan Pembangunan Pariwisata (Y1)</b>	Terlibat dalam pengambilan keputusan pembangunan pariwisata di masa yang akan datang (Y1.1) Rencana jangka panjang pemerintah Mengendalikan dampak buruk pariwisata (Y1.2) Wisatawan penting bagi masyarakat (Y1.3) Pembangunan pariwisata akan terus mengalami pengembangan (Y1.4) Mendukung pembangunan pariwisata di wilayah sekitar tempat tinggal saya (Y1.5) Mendukung pembangunan pariwisata di Indonesia(Y1.6)

Sumber: diadaptasi dari penelitian terdahulu (Ko & Stewart, 2002: 524-525; Zhu et al., 2017: 8), disesuaikan dengan tujuan penelitian, 2021

Penelitian ini menggunakan teknik analisis PLS SEM. Alasan penggunaan teknik tersebut adalah ketepatan penggunaan teknik ini untuk menjelaskan hubungan antar variabel, untuk mengkonfirmasi teori, untuk mengembangkan teori dan sesuai digunakan pada jumlah sampel yang terbatas, serta alasan lainnya yang merupakan keunggulan dari teknik analisis PLS SEM ini, diantaranya adalah: dapat dilakukan tanpa dasar teori yang kuat, tidak mensyaratkan data terdistribusi normal dan estimasi parameter dapat langsung dilakukan tanpa persyaratan kriteria *goodness of fit* (Latan & Ghozali, 2012; 21-23).

Model persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling*, memberi kesempatan kepada peneliti melakukan pengujian dan pengestimasi secara simultan hubungan *multiple laten* variabel independen dan *multiple laten* variabel dependen dengan banyak indikator (Latan, 2013: 1). Penelitian ini mengkonstruksi 7 variabel laten, dengan 1 variabel laten dengan 7 indikator, 1 variabel laten dengan 6 indikator, 3 variabel laten dengan 5 indikator, dan 2 variabel laten dengan 3 indikator. Evaluasi model PLS-SEM terdiri dari 2 evaluasi, yaitu dengan melakukan evaluasi model pengukuran (evaluasi *outer model*) dan evaluasi model struktural (evaluasi *inner model*). Evaluasi *outer model* meliputi nilai *outer loading*, *average variance extracted* (AVE), dan *composite reliability* (CR), dan evaluasi *inner model* meliputi nilai *path coefficients*, dan *R-square* ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses pengolahan data, dihasilkan tabel distribusi frekuensi dari variabel demografi responden, berupa: Jenis Kelamin, Usia, Lahir pada, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan Sebulan, dan Asal Provinsi.

**Tabel 2.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Jenis Kelamin

Kategori JenisKelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	26	36.6%
Perempuan	45	63.4%
Total	71	100.0%

Dari variabel demografi jenis kelamin, responden Perempuan ada sebanyak 45 orang (63.4%) dan sisanya 26 orang (36.6%) responden adalah Laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden yang ada adalah Perempuan.

**Tabel 3.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Usia

Kategori Usia	Frekuensi	Persentase
18 - 25 Tahun	60	84.5%
26 - 40 Tahun	10	14.1%
41 - 55 Tahun	0	0.0%
55 ke atas	1	1.4%
Total	71	100.0%

Pada usia responden, dideskripsikan hasil pengamatan bahwa responden paling banyak berusia 18 - 25 tahun yaitu 60 responden (84.5%), kemudian ada yang berumur 26 - 40 tahun sebanyak 10 responden (14.1%) dan sisanya 1 orang (1.4%) responden berusia 55 tahun keatas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang ada masih dalam usia muda yaitu 18 - 25 tahun.

**Tabel 4.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Lahir

Kategori Lahirpada	Frekuensi	Persentase
Januari 1946-Desember 1964	0	0.0%
Januari 1965-Desember 1976	2	2.8%
Januari 1977-Desember 1997	40	56.3%
Januari 1998-Desember 2003	29	40.8%
Total	71	100.0%

Diketahui hasil pengamatan bahwa responden lahir pada Januari 1965-Desember 1976 sebesar 2 responden (2.8%), pada Januari 1977 -Desember 1997 sebesar 40 responden (56.3%), dan pada Januari 1998-Desember 2003 sebesar 29 responden (40.8%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa separuh responden yang ada lahir pada Januari 1977 -Desember 1997.

Pada variabel demografi tingkat pendidikan, responden terbanyak adalah Tamat S1 sebanyak 49 orang (69.0%) dan sisanya Tamat SMA ada 20 orang (28.2%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuhnya responden memiliki tingkat pendidikan yaitu Tamat S1.

**Tabel 5.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Tingkat Pendidikan

Kategori TingkatPendidikan	Frekuensi	Persentase
Tamat S3	1	1.4%
Tamat S2	0	0.0%
Tamat S1	49	69.0%
Tamat SMA	20	28.2%
Tamat SMP	1	1.4%
Tamat SD	0	0.0%
Total	71	100.0%

Pada pekerjaan responden, diberikan hasil pengamatan bahwa responden Pelajar sebanyak 2 orang (2.8%), Mahasiswa sebanyak 26 orang (36.6%), Wirausaha sebanyak 14 orang (19.7%), Pegawai Swasta

sebanyak 21 orang (29.6%), dan Pegawai Negeri sebanyak 2 orang (2.8%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah Mahasiswa dan Pegawai Swasta.

**Tabel 6.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Pekerjaan

Kategori Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar	2	2.8%
Mahasiswa	26	36.6%
Wirausaha	14	19.7%
Pegawai Swasta	21	29.6%
Pegawai Negeri	2	2.8%
Total	71	100.0%

**Tabel 7.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Pendapatan Sebulan

Kategori Pendapatan Sebulan	Frekuensi	%
Kurang dari Rp 500.000	21	29.6%
Rp 500.000 s.d Rp 1.000.000	5	7.0%
RP 1.500.000 s.d Rp 2.000.000	8	11.3%
Lebih dari Rp 2.000.000	37	52.1%
Total	71	100.0%

Dari pendapatan sebulannya, responden sebanyak 37 orang (52.1%) memiliki pendapatan per bulan lebih dari Rp 2.000.000 dan ada 21 orang (29.6%) yang berpendapatan per bulan kurang dari Rp 500.000 yang kemungkinan Mahasiswa/Pelajar. Hal ini dapat disimpulkan bahwa separuh responden memiliki pendapatan per bulan lebih dari Rp 2.000.000.

**Tabel 8.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Asal Provinsi

Kategori Asal Provinsi	Frekuensi	%
Aceh	1	1.4%
Sumatera Utara	2	2.8%
Sumatera Barat	0	0.0%
Riau	1	1.4%
Kepulauan Riau	0	0.0%
Jambi	0	0.0%
Sumatera Selatan	29	40.8%
Kepulauan Bangka Belitung	0	0.0%
Bengkulu	1	1.4%
Lampung	2	2.8%
DKI Jakarta	0	0.0%
Banten	0	0.0%
Jawa Barat	5	7.0%
Jawa Tengah	1	1.4%
DI Yogyakarta	2	2.8%
Jawa Timur	1	1.4%
Bali	5	7.0%
Nusa Tenggara Barat	0	0.0%
Nusa Tenggara Timur	12	16.9%
Kalimantan Barat	0	0.0%
Kalimantan Tengah	0	0.0%
Kalimantan Selatan	0	0.0%
Kalimantan Timur	1	1.4%
Kalimantan Utara	0	0.0%

Sulawesi Utara	0	0.0%
Gorontalo	0	0.0%
Sulawesi Tengah	0	0.0%
Sulawesi Barat	1	1.4%
Sulawesi Selatan	6	8.5%
Sulawesi Tenggara	0	0.0%
Maluku	0	0.0%
Maluku Utara	0	0.0%
Papua Barat	0	0.0%
Papua	1	1.4%
Total	71	100.0%

Pada kategori asal provinsi responden, responden terbanyak datang dari Sumatera Selatan yaitu 29 orang (40.8%) dan ditempat kedua terbanyak adalah responden berasal dari Nusa Tenggara Timur sebanyak 12 orang (16.9%).

**Tabel 9.1.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Item-item Pertanyaan Variabel X1

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X1.1	4.2%	2.8%	43.7%	40.8%	8.5%
X1.2	5.6%	9.9%	42.3%	39.4%	2.8%
X1.3	4.2%	16.9%	42.3%	32.4%	4.2%
X1.4	8.4%	11.3%	50.7%	26.8%	2.8%
X1.5	5.6%	11.3%	46.5%	35.2%	1.4%
X1.6	1.4%	7.0%	25.4%	50.7%	15.5%
X1.7	5.6%	9.9%	42.3%	40.8%	1.4%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada item-item pertanyaan variabel X1 (kepuasan layanan publik), hampir separuh responden memberikan jawaban “Kurang Setuju” dan sisa separuhnya lagi menjawab sebagian besar menjawab “Setuju”. Pada item-item pertanyaan variabel X2 (kepuasan lingkungan), berekreasi hampir separuh responden memberikan jawaban “Setuju” dan sisa separuhnya lagi sebagian besar menjawab “Kurang Setuju”.

**Tabel 9.2.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Item-item Pertanyaan Variabel X2

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X2.1	0.0%	2.8%	23.9%	59.2%	14.1%
X2.2	2.8%	11.3%	43.7%	32.4%	9.9%
X2.3	0.0%	4.2%	28.2%	56.3%	11.3%
X2.4	4.2%	1.4%	39.4%	46.5%	8.5%
X2.5	4.2%	4.2%	29.6%	54.9%	7.0%



Gambar 2. Layanan Publik Pembangunan Pariwisata  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021

Pada item-item pertanyaan variabel X3 (kepuasan kesempatan berekreasi), hampir separuh responden memberikan jawaban “Setuju” dan sisanya menjawab menjawab “Kurang Setuju” dan “Sangat Setuju”.

**Tabel 9.3.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Item-item Pertanyaan Variabel X3

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X3.1	1.4%	5.6%	23.9%	56.3%	12.7%
X3.2	1.4%	12.7%	19.7%	45.1%	21.1%
X3.3	8.5%	5.6%	18.3%	47.9%	19.7%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada item-item pertanyaan variabel X4 (kepuasan ekonomis), hampir separuh responden memberikan jawaban “Setuju” dan sisa separuhnya lagi sebagian besar menjawab “Kurang Setuju”.

**Tabel 9.4.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Item-item Pertanyaan Variabel X4

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X4.1	1.4%	11.3%	21.1%	52.1%	14.1%
X4.2	2.8%	7.0%	28.2%	53.5%	8.5%
X4.3	2.8%	8.5%	33.8%	46.5%	8.5%
X4.4	2.8%	7.0%	31.0%	45.1%	14.1%
X4.5	4.2%	9.9%	33.8%	45.1%	7.0%

Pada item-item pertanyaan variabel X5 (keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial), hampir separuh responden memberikan jawaban “Kurang Setuju” dan sisa menjawab “Kurang Setuju” dan “Sangat Setuju”.

**Tabel 9.5.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Item-item Pertanyaan Variabel X5

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X5.1	0.0%	1.4%	26.8%	54.9%	16.9%
X5.2	1.4%	1.4%	28.2%	63.4%	5.6%
X5.3	2.8%	4.2%	25.4%	54.9%	12.7%

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X5.4	1.4%	0.0%	32.4%	53.5%	12.7%
X5.5	1.4%	1.4%	22.5%	62.0%	12.7%

Sumber: Pengolahan data, 2021

Berdasarkan distribusi frekuensi pada item-item pertanyaan variabel X6 (kepuasan atas layanan medis), hampir separuh responden memberikan jawaban “Setuju” dan sisa separuhnya lagi sebagian besar menjawab “Kurang Setuju”.

**Tabel 9.6.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Item-item Pertanyaan Variabel X6.

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X6.1	4.2%	1.4%	39.4%	52.1%	2.8%
X6.2	4.2%	7.0%	39.4%	46.5%	2.8%
X6.3	4.2%	5.6%	35.2%	52.1%	2.8%

Pada item-item pertanyaan variabel Y1 (dukungan pembangunan pariwisata), hampir separuh responden memberikan jawaban “Setuju” dan sisanya lagi menjawab “Sangat Setuju” dan “Kurang Setuju”.

**Tabel 9.7.** Ringkasan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Variabel Item-item Pertanyaan Variabel Y1.

Item	Jawaban Responden				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Y1.1	2.8%	2.8%	21.1%	53.5%	19.7%
Y1.2	1.4%	2.8%	31.0%	47.9%	16.9%
Y1.3	0.0%	1.4%	22.5%	46.5%	29.6%
Y1.4	0.0%	0.0%	15.5%	39.4%	45.1%
Y1.5	0.0%	1.4%	19.7%	36.6%	42.3%
Y1.6	0.0%	1.4%	11.3%	38.0%	49.3%

### Analisis Data

Analisis data yang dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS), pada metode ini analisis terhadap model PLS dilakukan melalui tiga tahapan. Ketiga tahap tersebut adalah: analisis outer model, analisis inner model dan pengujian hipotesis.

#### 1. Evaluasi Outer Model (model pengukuran)

Evaluasi outer model bertujuan untuk melihat validity dan reliability suatu model. Evaluasi *outer model* (model pengukuran), meliputi nilai *outer loading*, *average variance extracted* (AVE), dan *composite reliability* (CR).

##### a. Outer Loading

Nilai *outer loading* merupakan koefisien model pengukuran yang mengukur validitas konstruk model PLS. Nilai *outer loading* dikatakan valid ketika *outer loading* > 0,5 . Dari hasil output pada Tabel 10, semua nilai *outer loading* sudah valid.

**Tabel 10.** Nilai *Outer Loading* pada Model SEM-PLS

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1
X1.1	0.690						
X1.2	0.707						
X1.3	0.717						
X1.4	0.637						
X1.5	0.727						
X1.6	0.628						
X1.7	0.745						
X2.1		0.596					
X2.2		0.695					
X2.3		0.566					

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1
X2.4		0.700					
X2.5		0.716					
X3.1			0.816				
X3.2			0.927				
X3.3			0.728				
X4.1				0.731			
X4.2				0.787			
X4.3				0.769			
X4.4				0.703			
X4.5				0.512			
X5.1					0.631		
X5.2					0.587		
X5.3					0.601		
X5.4					0.866		
X5.5					0.827		
X6.1						0.889	
X6.2						0.925	
X6.3						0.893	
Y1.1							0.504
Y1.2							0.588
Y1.3							0.832
Y1.4							0.860
Y1.5							0.869
Y1.6							0.872

**Tabel 11.** Nilai AVE dan CR pada Model SEM-PLS

	Composite Reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.866	0.482
X2	0.791	0.432
X3	0.866	0.685
X4	0.831	0.500
X5	0.834	0.508
X6	0.929	0.815
Y1	0.893	0.591

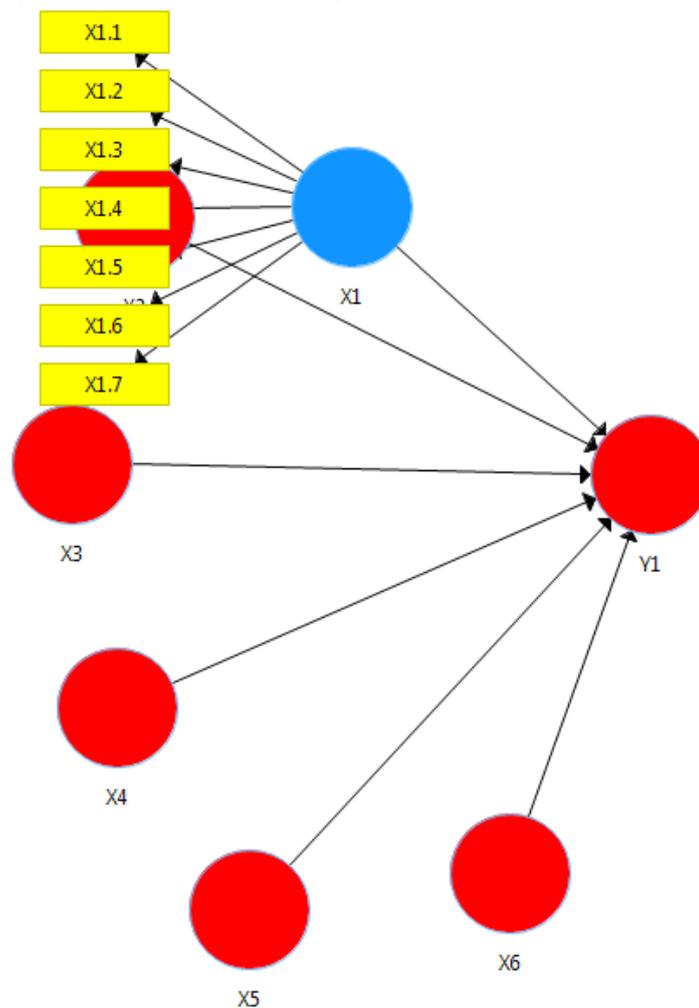
Guna memastikan bahwa tidak terdapat masalah mengenai pengukuran dilakukan uji *unidimensional* dengan menggunakan *composite reliability*. Nilai *composite reliability* (CR) merupakan koefisien yang mengukur reliabilitas konstruk dari model PLS. Nilai CR menunjukkan model yang *reliable* (dapat dipercaya) ketika  $CR > 0,7$ . Berdasarkan hasil output pada Tabel 11, semua nilai CR sudah *reliable*. Sedangkan, nilai *average variance extracted* (AVE) merupakan rata-rata dari varians *outer loading* yang mengukur validitas konstruk dari model PLS. Nilai AVE menunjukkan model yang akurat atau valid ketika  $AVE > 0,5$ . Dari hasil output pada Tabel 11, terdapat nilai AVE yang tidak valid, yaitu: X1, X2, dan X4. Beberapa indikator dengan *OuterLoading* terkecil akan dihapus agar nilai AVE valid semua, yaitu: X1.6, X2.3, dan X4.5.

**Tabel 12.** Nilai *Outer Loading* (KEDUA) pada Model SEM-PLS

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1
X1.1	0.737						
X1.2	0.803						
X1.3	0.743						
X1.4	0.615						
X1.5	0.771						
X1.6	-						
X1.7	0.769						
X2.1		0.547					
X2.2		0.693					
X2.3		-					
X2.4		0.771					
X2.5		0.792					
X3.1			0.813				
X3.2			0.927				
X3.3			0.734				
X4.1				0.716			
X4.2				0.785			

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1
X4.3				0.799			
X4.4				0.706			
X4.5				-			
X5.1					0.624		
X5.2					0.591		
X5.3					0.598		
X5.4					0.869		
X5.5					0.832		
X6.1						0.889	
X6.2						0.925	
X6.3						0.893	
Y1.1							0.530
Y1.2							0.579
Y1.3							0.823
Y1.4							0.852
Y1.5							0.861
Y1.6							0.867

Keterangan: Dari hasil output, semua nilai *outer loading* yang sudah valid, *outer loading* > 0,5



Gambar 2. Hubungan Struktural Penelitian  
Sumber: Proses Pengolahan data, 2021

- b. Average Variance Extracted (AVE)  
Berdasarkan hasil output (Tabel 13), semua nilai AVE sudah valid, di mana sebagaimana disebutkan sebelumnya, nilai AVE menunjukkan model yang valid (akurat) ketika  $AVE > 0,5$ .

**Tabel 13.** nilai AVE dan CR pada model SEM-PLS

	Composite Reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.880	0.551
X2	0.797	0.501
X3	0.867	0.686
X4	0.839	0.567
X5	0.834	0.509
X6	0.929	0.815
Y1	0.891	0.585

## c. Composite Reliability (CR)

Berdasarkan hasil output, semua nilai CR sudah *reliable*, sebagaimana disebutkan sebelumnya, nilai CR menunjukkan model yang *reliable* (dapat dipercaya) ketika  $CR > 0,7$ .

**2. Evaluasi Inner Model (Model Struktural)**

## a. Koefisien Determinasi R-Square

Nilai *R-square* ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi merupakan keragaman variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen secara bersama-sama. Diperoleh *R-square* sebesar 0,433 yang memiliki pengertian bahwa keragaman variabel Y1 yang mampu dijelaskan variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan X6 secara bersama-sama sebesar 43,30% dan sisanya 56,70% dijelaskan oleh variabel *error* yang mewakili variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

**Tabel 14.** Nilai R-square pada *Inner Model*

	R-square
Y1	0,433

b. Uji Signifikansi (*Path Coefficients*)

Guna menguji signifikansi pada model SEM dengan PLS dilakukan dengan cara melakukan proses *bootstrapping*. Tujuan dari uji signifikansi ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berhubung pengujian signifikansi (uji t) untuk *Path Coefficients* tidak dimunculkan maka diberikan metode *Bootstrapping*. Berdasarkan proses tersebut diperoleh hubungan pengaruh variabel eksogen dan endogen sebagaimana ditampilkan pada Tabel 15 dan Gambar 3 serta Gambar 4, yang merupakan hasil hipotesis jalur.

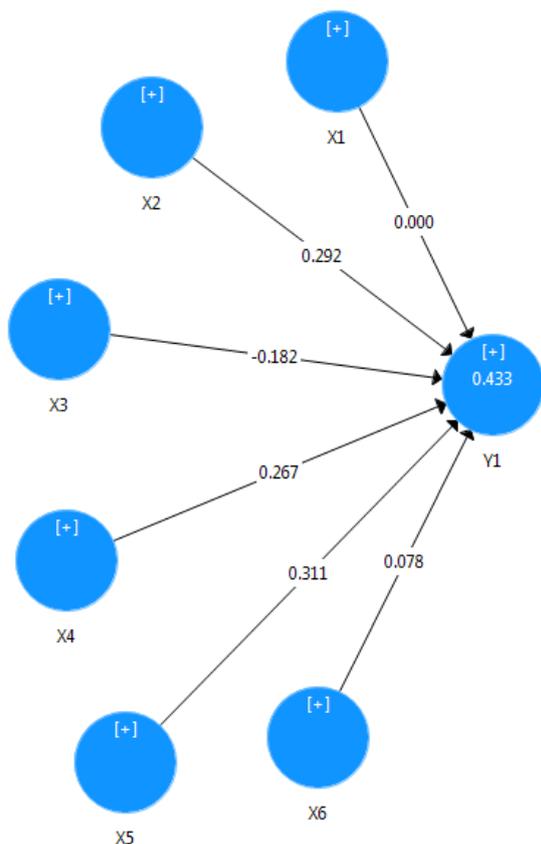
**Tabel 15.** Hasil pengujian signifikansi untuk pengaruh langsung

Path Coefficient	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P-Values
X1 -> Y1	0.000	0.030	0.164	0.003	0.998
X2 -> Y1	0.292	0.283	0.144	2.023	0.043**
X3 -> Y1	-0.182	-0.170	0.152	1.196	0.232
X4 -> Y1	0.267	0.251	0.158	1.685	0.092*
X5 -> Y1	0.311	0.331	0.158	1.968	0.049**
X6 -> Y1	0.078	0.095	0.181	0.431	0.666

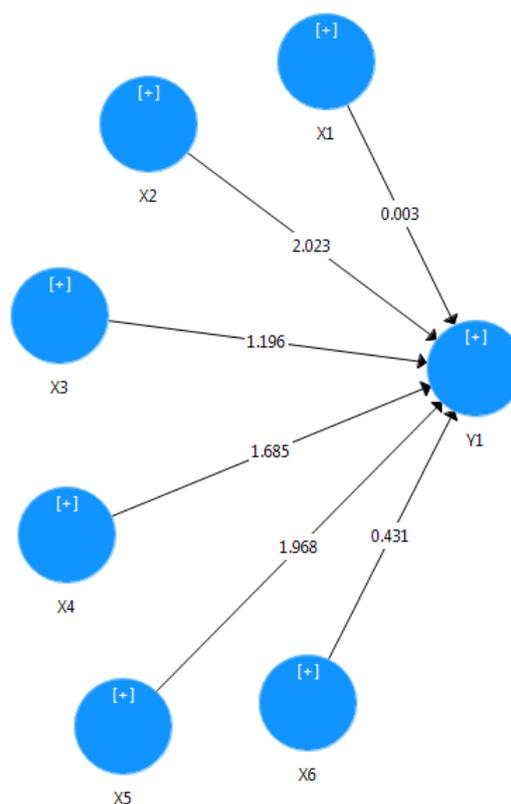
\*\*\*Signifikan untuk alpha ( $\alpha$ ) sebesar 1%.

\*\*Signifikan untuk alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5%.

\*Signifikan untuk alpha ( $\alpha$ ) sebesar 10%.



Gambar 3. Hasil *Bootstrapping*(Path Analysis)  
Sumber: Pengolahan data 2021



Gambar 4. Hasil *Bootstrapping* (t-value)  
Sumber: Pengolahan data, 2021

### 3. Pengujian Hipotesis (*Path Coefficient*)

Nilai *path coefficients* merupakan koefisien jalur yang mengukur pengaruh antara konstruk-konstruk. Pengujian hipotesis dalam PLS SEM dapat dilakukan dengan menggunakan nilai *t* hitung, dibandingkan dengan nilai *t* table. Dalam penelitian ini, Guna pengujian *t* ini, nilai *path coefficients* signifikan jika nilai *p-value*  $\leq$  dengan  $\alpha$  sebesar 1%, 5%, atau 10%. Untuk menguji *path coefficients* atau menguji pengaruh langsung dengan uji *t* yang diberikan dengan hipotesis penelitian berikut:

- H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh langsung X1 terhadap Y1.
- H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh langsung X2 terhadap Y1.
- H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh langsung X3 terhadap Y1.
- H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh langsung X4 terhadap Y1.
- H<sub>5</sub> : Terdapat pengaruh langsung X5 terhadap Y1.
- H<sub>6</sub> : Terdapat pengaruh langsung X6 terhadap Y1.

Berdasarkan hasil output yang ditampilkan pada Tabel 15 menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel X2 (kepuasan lingkungan) terhadap Y1 sebesar 0,292, terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel X4 (kepuasan ekonomis) terhadap Y1 sebesar 0,267, terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel X5 (keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial) terhadap Y1 sebesar 0,311 dan tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel X1, X3, dan X6 terhadap Y1, dengan kata lain variabel X1 (kepuasan layanan publik), X3 (kepuasan kesempatan berekreasi), dan X6 (kepuasan atas layanan medis) tidak mempengaruhi perubahan Y1 (dukungan pembangunan pariwisata).

Jika dilihat deskripsi data, sebagian besar responden memang telah menjawab setuju, hal ini mendukung temuan adanya pengaruh positif kepuasan lingkungan (X2), Kepuasan ekonomis (X4), dan keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial (X5). Namun sebagian lagi, tidak sedikit yang menjawab kurang setuju. Hal ini menunjukkan kepuasan masih dirasa kurang. Terlebih lagi pada variabel X1, kepuasan atas layanan publik, mayoritas responden bahkan menjawab kurang setuju atas kepuasan layanan publik terkait pembangunan pariwisata.

Tidak sedikitnya responden yang merasa kurang setuju atas kepuasan kesempatan berekreasi (X3), tentunya dapat dimengerti, mengingat saat survey ini dilakukan Indonesia sedang mengalami pandemi COVID-19. Tentu saja hal ini menyebabkan kesempatan untuk menggunakan jasa pariwisata berupa bisnis rekreasi berupa klub kesehatan, cinema, rekreasi sosial, budaya, olah raga yang disediakan untuk publik dan ketersediaan taman serta ruang terbuka yang tentunya mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Sama halnya terjadi dengan perasaan responden terhadap layanan medis, bahkan kurang puas terhadap layanan medis, dirasakan oleh responden dengan jumlah yang cukup tinggi jika dibanding responden yang merasa kurang puas terhadap kesempatan berekreasi. Hal ini tentunya tidak terlepas dari meningkatnya jumlah pengguna jasa layanan medis (meningkatnya jumlah mortalitas dan morbiditas penduduk dalam waktu singkat akibat Pandemi COVID-19) yang tidak disertai dengan peningkatan jumlah sumber daya manusia kesehatan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan suatu temuan baru bahwa kepuasan publik, kepuasan kesempatan berekreasi dan kepuasan atas layanan medis tidak berpengaruh terhadap dukungan pembangunan pariwisata di Indonesia. Sebagaimana disebutkan sebelumnya penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kepuasan masyarakat yang terdiri dari kepuasan layanan publik, kepuasan lingkungan, kepuasan kesempatan berekreasi, kepuasan ekonomis, keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial, serta kepuasan atas layanan medis, berpengaruh terhadap dukungan pembangunan pariwisata di Indonesia? Maka berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan lingkungan, kepuasan ekonomis, keterlibatan warga masyarakat dan peluang sosial, berpengaruh terhadap dukungan pembangunan pariwisata di Indonesia, sedangkan kepuasan layanan publik, kepuasan kesempatan berekreasi, dan kepuasan atas layanan medis tidak berpengaruh.

Implikasi dari penelitian ini bagi dunia usaha atau bisnis dan pemerintah serta para stakeholder lainnya yang sangat berkepentingan terhadap keberlanjutan pembangunan pariwisata untuk terus mempertahankan dan terus meningkatkan apa yang sudah dirasa memberikan kepuasan kepada masyarakat, misalnya dalam hal kepuasan ekonomis termasuk didalamnya ketersediaan kesempatan kerja terkait pembangunan pariwisata.

Disarankan terkait layanan-layanan terkait pembangunan pariwisata yang dirasa kurang memberi kepuasan kepada masyarakat, maka para pemangku kepentingan perlu melakukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. Misalnya melalui perluasan jalan dan transportasi publik dan peningkatan keamanan berwisata melalui layanan publik berupa perlindungan dari pihak kepolisian serta penambahan pelayanan kesehatan termasuk sumber daya manusia kesehatan secara merata diseluruh penjuru Indonesia yang sejalan dengan upaya Kemenparekraf/Baparekraf menerapkan Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability sebagai upaya menggerakkan dunia usaha bidang pariwisata dan ekonomi kreatif di tengah kondisi pandemi COVID-19.

Hal yang juga perlu mendapat perhatian adalah keterbatasan keterbatasan dalam penelitian ini yang dapat diperbaiki dan dikembangkan dikemudian hari, misalnya melalui penambahan variabel intervening ataupun penggunaan teknik analisis dan pemilihan wilayah generalisasi yang berbeda.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ardika, I. G. (2018). *Kepariwisata Berkelanjutan: Rintis Jalan Lewat Komunitas*. Kompas Media Nusantara, Jakarta.
- Arrobas, F., Ferreira, J., Brito-Henriques, E., & Fernandes, A. (2020). Measuring tourism and environmental sciences students' attitudes towards sustainable tourism. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 27(December 2019), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100273>
- Assante, L. M., Wen, H. I., & Lottig, K. (2010). An empirical assessment of residents' attitudes for sustainable tourism development: a case study of O'ahu, Hawai'i. *Journal of Sustainability and Green Business*, 1, 1–17.
- Bayih, B. E., & Singh, A. (2020). Modeling domestic tourism: motivations, satisfaction and tourist behavioral intentions. *Heliyon*, 6(9), e04839. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04839>
- Choi, H. S. C., & Sirakaya, E. (2005). Measuring residents' attitude toward sustainable tourism: Development of sustainable tourism attitude scale. *Journal of Travel Research*, 43(4), 380–394. <https://doi.org/10.1177/0047287505274651>
- Dibra, M., & Oelfke, T. (2013). Students' perceptions and attitudes toward sustainable tourism development in Albania. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(10), 706–714. <https://doi.org/10.5901/mjss.2013.v4n10p706>

- Latan, H. & Ghozali, I. (2012). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Latan, H. (2013). *Model Persamaan Struktural: Teori dan Implementasi AMOS 21.0*. ALFABETA. Bandung.
- Ko, D. W., & Stewart, W. P. (2002). A structural equation model of residents' attitudes for tourism development. *Tourism Management*, 23(5), 521–530. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00006-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00006-7)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA. Bandung.
- Zhu, H., Liu, J., Wei, Z., Li, W., & Wang, L. (2017). Residents' attitudes towards sustainable tourism development in a historical-cultural village: Influence of perceived impacts, sense of place and tourism development potential. *Sustainability (Switzerland)*, 9(1). <https://doi.org/10.3390/su9010061>