

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGARA PENGUNA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI, BALI**

**Silvia Dewi Novita Sari<sup>1</sup>, I Wayan Suardana<sup>2</sup>, Ni Gusti Ayu Susrami Dewi<sup>3</sup>**

Email: silviadewi966@gmail.com<sup>1</sup>, suardana\_ipw@unud.ac.id<sup>2</sup>, susrami\_ipw@unud.ac.id<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

**Abstract:** This study aims to analyse the Service Quality and Trust on Satisfaction of Foreign Tourist Users of I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali. Sample determination was carried out by purposive sampling with a sample of 100 users. The sampling technique in this study is to use accidental sampling technique. The independent variables in this study are Service Quality and Trust, while the dependent variable is Satisfaction. The analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, and hypothesis testing with the help of SPSS version 26. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction, this is indicated by the t value of  $4.518 > 1.984$  and a significance of  $0.000 < 0.05$ . Meanwhile, service quality has an effect on trust, this is indicated by the t value of  $9.786 > 1.984$  and a significance of  $0.000 < 0.05$ . Then trust has a partial and significant effect on tourist satisfaction, this is evidenced by the t value  $> t$  table ( $14.492 > 1.984$ ) and the significance value is  $0.000 < 0.05$ . For the trust variable, it is able to partially mediate the effect of service quality on tourist satisfaction, this is evidenced by the significance value of  $0.000 < 0.05$ .

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara Pengguna Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Penentuan sampel dilakukan dengan purposive sampling dengan sampel 100. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik accidental sampling. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan, sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung  $4,518 > 1,984$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Adapun kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung  $9,786 > 1,984$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kemudian kepercayaan berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung  $> t$  tabel ( $14,492 > 1,984$ ) dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Untuk variabel kepercayaan mampu memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Keywords:** service quality, trust, tourist satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Bali menjadi salah satu destinasi wisata Internasional di Indonesia. Dibuktikan dengan adanya data statistik kedatangan wisatawan mancanegara tahun 2023, Bali menerima 5,4 juta wisatawan mancanegara, atau sekitar 47% dari total wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Sebagai destinasi wisata, Bali perlu membangun citra yang kuat. Membangun citra atau image pada intinya adalah membangun strategi untuk memuaskan konsumen, dan membangun loyalitas konsumen (Sudiarta, 2012). Dengan adanya

citra yang baik maka akan menarik para wisatawan berkunjung ke Bali. Selain perlunya citra yang baik, juga diperlukan fasilitas yang mendukung. Salah satu fasilitas yang mendukung untuk menunjang kegiatan pariwisata di Bali dengan tersedianya Bandar Udara. Bandar Udara tidak hanya merupakan sarana transportasi semata, tetapi juga merupakan ujung tombak dalam pengembangan industri pariwisata suatu destinasi (Ardika, 2019). Tingginya volume wisatawan mancanegara ke Bali melalui

Bandar Udara dibutuhkannya fasilitas dan layanan yang dapat membantu wisatawan dalam berbagai hal. Layanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman positif bagi wisatawan serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan sehingga wisatawan akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima di Bandar Udara.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. (Guspul, 2014). Menurut Tjiptono, (2014), terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Shamsudin et al., 2020), (Lestariningsih, 2021) dan (Lavenia & Amri, 2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan.

Kepercayaan timbul dari konsumen apabila mereka merasakan layanan yang positif yang dilakukan oleh penyedia layanan secara konsisten dan berkelanjutan. Kepercayaan adalah suatu persepsi yang dimiliki oleh seseorang yang percaya tentang apa yang disampaikan oleh perusahaan yang mereka percayai. Jika kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan baik maka otomatis akan membuat rasa percaya pada pelanggan (Lutfiani & Musfiroh, 2022). Menurut Jasfar, (2009) menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen, yaitu: integritas (*Integrity*), kebaikan (*Benevolence*), dan kompetensi (*Competence*). Begitu penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mardani et al., 2024) dan (Rizan et al., 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan positif meningkatkan kepercayaan.

Menurut Kim et al. (2019) kepercayaan merupakan aspek penting dalam pembentukan hubungan antara penyedia layanan dan konsumen. Kepercayaan sebagai mempercayakan seseorang atau sesuatu untuk menjaga kepentingannya, kepercayaan disini bersandar pada seseorang atau sesuatu yang dipercayai mempunyai konsekuensi dalam hubungan diantara pemberi kepercayaan dan yang diberikan kepercayaan (Eka Kesuma, Amri, 2019). Wisatawan yang merasa yakin

dengan pelayanan yang diberikan cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka selama perjalanan.

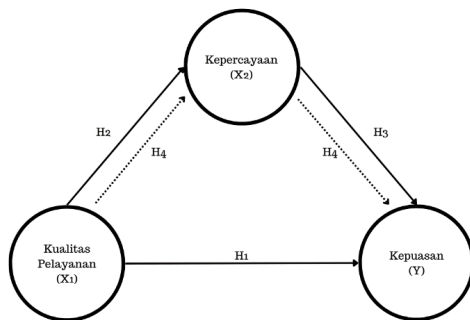
Wisatawan mancanegara yang datang ke Bali melalui bandara akan memasuki terminal kedatangan. Proses yang mereka lalui dimulai dari pendaratan pesawat, kemudian menuju ke loket Imigrasi, kemudian menuju ke pengambilan bagasi. Setelah melalui bagasi wisatawan akan menuju ke bea cukai.

Berdasarkan ulasan dari wisatawan mancanegara menyoroti sejumlah permasalahan yang dialami di area imigrasi, bagasi, dan bea cukai di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Dari ulasan tersebut, terdapat keluhan mengenai antrian besar dan ketidakefektifan sistem pendukung di jalur prioritas menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam dimensi reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap). Sistem pendukung seperti manajemen antrian yang lebih baik atau penambahan personel dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan. Masalah bagasi hilang dan keterbatasan komunikasi keluhan Make Mylle, ketidakmampuan layanan bagasi untuk mengatasi masalah ini mencederai kepercayaan wisatawan, khususnya dalam komponen integritas (menepati janji) dan kompetensi (kemampuan menyelesaikan masalah). Kepercayaan sangat penting agar wisatawan merasa nyaman dan aman, terutama saat terjadi insiden seperti bagasi hilang. Ketidakpuasan akibat antrian panjang, layanan bagasi, dan prosedur yang rumit. Semua keluhan di atas berkontribusi langsung pada turunnya kepuasan wisatawan. Kepuasan adalah indikator kunci dari keberhasilan layanan, dan ketidakpuasan dapat memengaruhi citra bandara serta potensi rekomendasi wisatawan kepada orang lain.

Berdasarkan fenomena dan keluhan yang terjadi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penelitian dilakukan karena berbagai keluhan dari wisatawan, mencerminkan adanya permasalahan dalam aspek kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pihak pengelola Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Fenomena yang muncul, berupa permasalahan tersebut tidak hanya berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan wisatawan, tetapi juga dapat menimbulkan dampak negatif terhadap citra Bali sebagai destinasi wisata Internasional yang terkenal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak

pengelola Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan yang ada dalam pelayanan. Dengan meningkatnya kepuasan wisatawan diharapkan citra Bali sebagai destinasi wisata Internasional akan semakin positif dan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Berdasarkan pengaruh antar variabel dan penelitian terdahulu dikembangkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
Sumber: Penelitian 2024

Berdasarkan Gambar di atas, dapat diambil hipotesis antara pengaruh masing-masing variabel tersebut di atas adalah sebagai berikut:

H0<sub>1</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Ha<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

H0<sub>2</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wisatawan Mancanegara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Ha<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wisatawan Mancanegara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

H0<sub>3</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Ha<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan wisatawan

mancanegara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

H0<sub>4</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara melalui kepercayaan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Ha<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara melalui kepercayaan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Jl. Raya Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Tepatnya di kedatangan internasional yaitu imigrasi, bagasi dan bea cukai. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai variable independent dan kepuasan sebagai variable dependent.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan dan kuesioner. Teknik penentuan sampel digunakan adalah teknik purposive sampling (Sugiyono, 2015). Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan mancanegara minimal berusia 17 tahun dan telah menggunakan layanan bandara. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang diperoleh dari rumus Slovin (Sugiyono, 2015). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2018), Uji validitas dan uji reliabilitas (Ghozali, 2006), Uji asumsi klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji F(Simultan), Uji korelasi, Uji T, Uji (R<sup>2</sup>) dan Path Analysis menggunakan SPSS versi 26.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh pemerintah kolonial Belanda. Pada awalnya, bandara ini hanya memiliki panjang 700 meter yang menandai tahap pertama perkembangan sektor penerbangan di wilayah tersebut. Dengan tumbuhnya industri pariwisata di Bali,

diperlukan adanya bandara baru dengan kapasitas lebih besar. Oleh karena itu, renovasi besar-besaran dilakukan pada tahun 2013 dengan fokus pada pembangunan terminal internasional baru. Secara resmi, seluruh pembangunan dan renovasi Bandar Udara Internasional Ngurah Rai diakhiri dengan peresmian oleh Menteri Perhubungan Ignatius Junan pada 19 September 2014.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data kuesioner diperoleh data karakteristik responden wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

| No.   | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------|---------------|-----------|----------------|
| 1     | Laki-laki     | 43        | 43%            |
| 2     | Perempuan     | 57        | 57%            |
| Total |               | 100       | 100%           |

Sumber: Penelitian 2024

Berdasarkan data pada table 1 diatas perbandingan proporsi wisatawan mancanegara pengguna Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah rai terlihat adanya perbedaan cukup jauh jika dilihat dari jenis kelamin responden. Persentase responden wisatawan mancanegara berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43%, sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 57%. Persentase jumlah responden wisatawan mancanegara perempuan 15% lebih banyak daripada responden wisatawan mancanegara laki-laki.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil data kuesioner diperoleh data karakteristik responden wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| No.   | Umur  | Jumlah | Presentase |
|-------|-------|--------|------------|
| 1.    | 17-25 | 25     | 25%        |
| 2.    | 26-45 | 56     | 56%        |
| 3.    | 46-55 | 19     | 19%        |
| Total |       | 100    | 100%       |

Sumber: Penelitian 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas terdapat 100 responden yang diidentifikasi berdasarkan kelompok umur. Dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa kelompok umur 26-45 tahun merupakan pengguna tertinggi mencapai 56% lebih dari setengah total jumlah wisatawan mancanegara. Terbanyak kedua adalah kelompok umur 17-25 sebanyak 25% dan disusul oleh kelompok umur 46-55 sebanyak 19%.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil data kuesioner diperoleh data karakteristik responden wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan

| No.   | Pekerjaan        | Jumlah | Presentase |
|-------|------------------|--------|------------|
| 1.    | Karyawan         | 61     | 61%        |
| 2.    | Pengusaha        | 21     | 21%        |
| 3.    | Pelajar          | 11     | 11%        |
| 4.    | Ibu Rumah Tangga | 7      | 7%         |
| Total |                  | 100    | 100%       |

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 100 responden wisatawan mancanegara, kelompok yang berprofesi sebagai karyawan merupakan golongan terbesar, yaitu sebanyak 61%, diikuti oleh pengusaha sebanyak 21%, pelajar sebanyak 11%, dan ibu rumah tangga yang paling sedikit, yaitu 7%.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Negara Asal

Berdasarkan hasil data kuesioner diperoleh data karakteristik responden wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai berdasarkan Asal Negara dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Negara Asal

| No. | Asal Negara | Jumlah | Presentase |
|-----|-------------|--------|------------|
| 1.  | Australia   | 22     | 22%        |
| 2.  | Jerman      | 15     | 15%        |
| 3.  | Prancis     | 15     | 15%        |
| 4.  | UK          | 15     | 15%        |
| 5.  | Amerika     | 6      | 6%         |

|       |           |     |      |
|-------|-----------|-----|------|
| 6.    | Denmark   | 5   | 5%   |
| 7.    | Rusia     | 5   | 5%   |
| 8.    | Belanda   | 4   | 4%   |
| 9.    | India     | 3   | 3%   |
| 10.   | Singapura | 3   | 3%   |
| 11.   | Spanyol   | 2   | 2%   |
| 12.   | Italia    | 2   | 2%   |
| 13.   | Brazil    | 2   | 2%   |
| 14.   | Ukrain    | 1   | 1%   |
| Total |           | 100 | 100% |

Sumber: Penelitian 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, terdapat 100 wisatawan yang dijadikan responden dari negara asal. Wisatawan mancanegara yang berasal dari Australia merupakan kelompok tertinggi yaitu sebesar 22%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wiranatha et al., 2019) yang menyatakan bahwa responden yang berasal dari Australia menduduki peringkat tertinggi yang mengunjungi Bali.

## Hasil Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya pernyataan suatu kuesioner yang diberikan kepada responden

Tabel 5. Uji Validitas Imigrasi

| Variabel | Indikator | rHitung | Signifik<br>an |
|----------|-----------|---------|----------------|
| (X1)     | X1.1      | 0,787   | 0,000          |
|          | X1.2      | 0,551   | 0,004          |
|          | X1.3      | 0,707   | 0,000          |
|          | X1.4      | 0,739   | 0,000          |
|          | X1.5      | 0,619   | 0,001          |
|          | X1.6      | 0,738   | 0,000          |
|          | X1.7      | 0,693   | 0,000          |
|          | X1.8      | 0,716   | 0,000          |
|          | X1.9      | 0,847   | 0,000          |
|          | X1.10     | 0,619   | 0,001          |
| (X2)     | X2.1      | 0,554   | 0,000          |
|          | X2.2      | 0,450   | 0,000          |
|          | X2.3      | 0,906   | 0,000          |
|          | X2.4      | 0,710   | 0,000          |
|          | X2.5      | 0,649   | 0,000          |
| (Y)      | Y1        | 0,875   | 0,000          |
|          | Y2        | 0,823   | 0,000          |
|          | Y3        | 0,722   | 0,000          |
|          | Y4        | 0,875   | 0,000          |
|          | Y5        | 0,646   | 0,000          |

Sumber: Penelitian 2024

Tabel 6. Uji Validitas Bagasi

| Variabel                | Indikator | rHitung | Signifik<br>an |
|-------------------------|-----------|---------|----------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | X1.1      | 0,457   | 0,022          |
|                         | X1.2      | 0,927   | 0,000          |
|                         | X1.3      | 0,826   | 0,000          |
|                         | X1.4      | 0,882   | 0,000          |
|                         | X1.5      | 0,887   | 0,000          |
|                         | X1.6      | 0,893   | 0,000          |
|                         | X1.7      | 0,893   | 0,000          |
|                         | X1.8      | 0,643   | 0,001          |
|                         | X1.9      | 0,787   | 0,000          |
|                         | X1.10     | 0,429   | 0,032          |
| Kepercayaan (X2)        | X2.1      | 0,803   | 0,000          |
|                         | X2.2      | 0,809   | 0,000          |
|                         | X2.3      | 0,921   | 0,000          |
|                         | X2.4      | 0,655   | 0,000          |
|                         | X2.5      | 0,804   | 0,000          |
| Kepuasan (Y)            | Y1        | 0,696   | 0,000          |
|                         | Y2        | 0,754   | 0,000          |
|                         | Y3        | 0,705   | 0,000          |
|                         | Y4        | 0,822   | 0,000          |
|                         | Y5        | 0,711   | 0,000          |

Sumber: Penelitian 2024

Tabel 7. Uji Validitas Bea Cukai

| Variabel | Indikator | rHitung | Signifik<br>an |
|----------|-----------|---------|----------------|
| (X1)     | X1.1      | 0,821   | 0,000          |
|          | X1.2      | 0,922   | 0,000          |
|          | X1.3      | 0,776   | 0,000          |
|          | X1.4      | 0,850   | 0,000          |
|          | X1.5      | 0,743   | 0,000          |
|          | X1.6      | 0,750   | 0,000          |
|          | X1.7      | 0,607   | 0,001          |
|          | X1.8      | 0,568   | 0,003          |
|          | X1.9      | 0,916   | 0,000          |
|          | X1.10     | 0,916   | 0,000          |
| (X2)     | X2.1      | 0,714   | 0,000          |
|          | X2.2      | 0,831   | 0,000          |
|          | X2.3      | 0,940   | 0,000          |
|          | X2.4      | 0,878   | 0,000          |
|          | X2.5      | 0,878   | 0,000          |
| (Y)      | Y1        | 0,857   | 0,000          |
|          | Y2        | 0,835   | 0,000          |
|          | Y3        | 0,796   | 0,000          |
|          | Y4        | 0,683   | 0,000          |
|          | Y5        | 0,618   | 0,001          |

Sumber: Penelitian 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel atas diketahui bahwa r hitung semua instrument

pernyataan yang mengukur variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan lebih besar dari  $r$  tabel 0.3365 dengan tingkat signifikansi 5%. Oleh karena itu semua instrumen pernyataan pada penelitian ini dinyatakan valid. dan penelitian ini dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner reliabel atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha 0,6 atau lebih dan sebaliknya apabila nilai Cronbach Alpha kurang 0,6 maka tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Hasil Uji reliabilitas

| IMIGRASI           |                  |         |            |
|--------------------|------------------|---------|------------|
| Variabel           | Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | 0,867            | 0,60    | Reliabel   |
| Kepercayaan        | 0,669            | 0,60    | Reliabel   |
| Kepuasan           | 0,825            | 0,60    | Reliabel   |
| BAGASI             |                  |         |            |
| Variabel           | Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | 0,902            | 0,60    | Reliabel   |
| Kepercayaan        | 0,839            | 0,60    | Reliabel   |
| Kepuasan           | 0,745            | 0,60    | Reliabel   |
| BEA CUKAI          |                  |         |            |
| Variabel           | Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | 0,913            | 0,60    | Reliabel   |
| Kepercayaan        | 0,900            | 0,60    | Reliabel   |
| Kepuasan           | 0,807            | 0,60    | Reliabel   |

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan data pada tabel di atas hasil uji reliabilitas masing-masing menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 maka dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner pada penelitian ini reliabel.

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal

atau tidak normal. Dapat diketahui melalui uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi  $> 0,05$ . Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

|                          |               | Unstandardized Residual |
|--------------------------|---------------|-------------------------|
| N                        | Mean          | 100                     |
| Normal Parameters        | Std deviation | .0000000                |
| Most Extreme Differences | Absolute      | 1.18810817              |
| Extreme Positive         |               | .063                    |
| Differences Negative     |               | .063                    |
| Test statistic           |               | -.042                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)   |               | .063                    |
|                          |               | .200                    |

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Hasil uji normalitas berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,200 lebih dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel bebas. dapat diketahui dengan cara melihat nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance*  $> 0.10$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Hasil dari uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

|     |                    | Collinearity Statistic |       |
|-----|--------------------|------------------------|-------|
| No. |                    | Tolerance              | VIF   |
| 1.  | Kualitas Pelayanan | .506                   | 1.977 |
| 2.  | Kepercayaan        | .506                   | 1.977 |

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan data hasil uji multikolinearitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance variable kualitas pelayanan dan kepercayaan 0,506 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kualitas pelayanan dan kepercayaan adalah 1,977 kurang dari 10, maka dapat simpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Tabel 11. Hasil Uji Heterokedastisitas

| No. |    | Unstandardized Coefficients | t     | Sig   |
|-----|----|-----------------------------|-------|-------|
|     | B  | Std. Error                  |       |       |
| 1.  | X1 | -.004                       | .010  | -.354 |
| 2.  | X2 | -.037                       | .022  | -     |
|     |    |                             | 1.658 | .724  |
|     |    |                             |       | .100  |

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada tabel di atas nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,724 dan nilai signifikansi variabel kepercayaan sebesar 0,100. Dimana nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,05 artinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap variabel Dependent yaitu Kepuasan (Y).

Persamaan regresi yang diperoleh:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

$$Y = 16.962 + 0.077 + 0.554 + \text{error}$$

Nilai a sebesar 16.962 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan wisatawan belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai (X1) dan Kepercayaan sebagai (X2). Jika variabel independent tidak ada maka variabel kepuasan tidak mengalami perubahan.

Nilai B1.X1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0.077 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 0.077 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai B2.X2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0.554 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan yang berarti

bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 0.554 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji Hipotesis

##### 1. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap variabel Dependent yaitu Kepuasan (Y). Berdasarkan hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 318.822 lebih besar dari F tabel yang sebesar 3,090 dengan nilai sig < 0,05, nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), dan Kepercayaan (X2) secara simultan (bersama sama) berpengaruh terhadap Kepuasan (Y).

##### 2. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent. Berdasarkan hasil uji korelasi, ditemukan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan memiliki nilai korelasi sebesar 0,703. Jika merujuk pada tabel interval koefisien, nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepercayaan.

Selanjutnya, analisis korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,763. Nilai ini juga tergolong dalam kategori hubungan yang kuat. Sementara itu, variabel kepercayaan terhadap kepuasan menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,917, yang termasuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan hasil uji t secara parsial pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan (Y) dapat dinyatakan sebagai berikut: Hasil uji antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan secara positif dan signifikan hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan 0,000 < 0,05. Jika dilihat dari t-hitung diketahui t-hitung sebesar 4.518 artinya, nilai t hitung lebih besar dari t

tabel atau  $4.518 > 1.984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utama & Roellyanti, 2022) yang meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepercayaan (X2)**

Berdasarkan uji t secara parsial pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan (X2) dapat dinyatakan sebagai berikut: Hasil uji antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan (X2) pada tabel 4.20 diketahui bahwa nilai t hitung adalah  $9.786 > t\text{-tabel } 1.984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang berarti variable Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan. Nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepercayaan (X2). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardani et al., 2024) kepada wisatawan yang berkunjung ke destinasi Kepulauan Togean yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan.

#### **Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan (Y)**

Berdasar hasil uji t secara parsial pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan (Y) dapat dinyatakan sebagai berikut: Hasil uji antara Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan (Y) pada tabel 4.15 diketahui bahwa nilai t hitung adalah  $14.492 > t\text{-tabel } 1.984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang berarti variable Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan. Nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan (Y). Artinya Kepercayaan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap Kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shamsudin et al., 2020), (Eka Kesuma, Amri, 2019) dan (Rahmadanty,

2021) yang mengemukakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan (Y) Melalui Kepercayaan (X2)**

##### **1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

*Path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung. Dalam tahapan ini terjadi pengaruh mediasi secara parsial karena pengaruh variabel pemediasi terhadap variabel dependen signifikan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , dan variabel independen terhadap pemediasi juga signifikan  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan (Y) melalui kepercayaan (X2) sebagai variabel mediasi menunjukkan satu perhitungan yang mengarah pada tingginya pengaruh tidak langsung yaitu sebesar 0,529. Di mana pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 0,234. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan cukup kuat dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini sejalan dengan teori mediasi yang dikemukakan oleh Baron dan Kenny (1986), di mana kepercayaan berperan sebagai jembatan yang memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Oleh karena itu perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus membangun kepercayaan wisatawan melalui pelayanan yang konsisten dan handal.

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

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai kemampuan model dalam mengidentifikasi pengaruh variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen yang ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R-Squared*. Berdasarkan hasil perhitungan uji r nilai *Adjusted R Square* adalah 0.865 Maka dapat ditarik kesimpulan pengaruh variabel dependen kepuasan dan variabel independent kualitas pelayanan dan kepercayaan dijelaskan sebesar 86,5% sedangkan sisanya 13,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.



## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai di area imigrasi, bagasi dan bea cukai. Hal ini dilihat dari nilai t-hitung  $4.518 > 1.984$  dan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti ketepatan waktu, ketelitian, serta sikap responsif dan profesional petugas menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai di imigrasi, bagasi, dan bea cukai. Hal ini dilihat dari nilai t-hitung  $9.786 > 1.984$  dan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  wisatawan merasa lebih percaya terhadap layanan bandara saat kualitas pelayanan yang diterima memenuhi harapan mereka. Terutama dalam area yang melibatkan interaksi langsung dengan petugas.

Kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai di imigrasi, bagasi, dan bea cukai. Hal ini dilihat dari nilai t-hitung  $14.492 > 1.984$  dan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  Wisatawan yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap layanan bandara cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang terbentuk dari integritas kebaikan dan kompetensi dalam layanan bandara dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kepercayaan berperan sebagai mediator parsial yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan mancanegara pengguna Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berperan dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan mancanegara di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Kualitas pelayanan yang baik secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, namun pengaruh ini menjadi lebih

kuat ketika wisatawan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan sebagai variabel mediasi parsial berarti bahwa walaupun kualitas pelayanan sendiri sudah berdampak signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan memberikan tambahan nilai dalam membentuk persepsi kepuasan secara keseluruhan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

Saran untuk pihak manajemen Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian bea cukai, terutama terkait dengan dimensi empati, dilihat dari jawaban responden terdapat nilai yang relatif rendah pada indikator ini. Dalam hal ini, pengelola disarankan untuk meningkatkan pelatihan kepada karyawan bea cukai, khususnya terkait dengan keterampilan pelayanan yang bersifat personal dan perhatian terhadap kebutuhan individu wisatawan. Pelatihan ini sebaiknya mencakup teknik komunikasi yang efektif, pengelolaan stres, serta cara menangani situasi dengan empati untuk menciptakan hubungan yang lebih dekat dan ramah dengan wisatawan.

Pengelola bandara disarankan untuk meningkatkan kepercayaan pada bagian bea cukai, terdapat nilai rendah pada indikator petugas menyampaikan informasi yang meyakinkan. Dalam hal ini disarankan untuk memberikan pelatihan intensif kepada petugas bea cukai terkait keterampilan komunikasi, khususnya dalam menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan meyakinkan kepada wisatawan. Selain itu, pengelola juga dapat menyediakan panduan atau materi informasi standar yang mudah diakses oleh petugas, sehingga mereka memiliki referensi yang konsisten saat memberikan penjelasan.

Pengelola bandara disarankan secara rutin melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap kepuasan wisatawan melalui survei kepuasan yang berfokus pada aspek kualitas pelayanan, kepercayaan ataupun dimensi-dimensi lain yang relevan dengan pengalaman wisatawan. Survei ini dapat memberikan wawasan penting tentang kebutuhan dan harapan wisatawan, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan, terutama di area bea cukai. Dengan

memanfaatkan data yang diperoleh dari survei kepuasan tersebut, pengelola bandara dapat merancang tindakan perbaikan yang lebih terarah dan berbasis data. Selain itu, evaluasi ini juga dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu mendapatkan perhatian khusus, seperti prosedur pemeriksaan atau interaksi petugas dengan wisatawan, yang mungkin berdampak pada tingkat kepuasan.

Pengelola bandara disarankan untuk mempertimbangkan implementasi sistem otomatisasi seperti e-customs declaration yang memungkinkan wisatawan mengisi formulir bea cukai secara digital sebelum tiba di bandara. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses pemeriksaan, tetapi juga meminimalkan potensi kesalahan data karena pengisian dilakukan secara mandiri dan terintegrasi dengan sistem bea cukai. Dengan adanya otomatisasi, wisatawan dapat melewati pos pemeriksaan bea cukai dengan lebih cepat, efisien, dan aman, sehingga waktu antrean dapat diminimalkan. Selain itu, penggunaan teknologi ini dapat mendukung transparansi proses dan meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap layanan yang diberikan. Integrasi dengan teknologi pemindai modern serta pelatihan petugas dalam pengelolaan sistem otomatisasi juga dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem ini. Sehingga pengalaman yang lebih nyaman dan memuaskan bagi wisatawan, sekaligus menciptakan citra positif bagi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai pintu gerbang yang profesional dan ramah bagi wisatawan mancanegara.

Saran untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian atau akan melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah atau mencari variabel lain selain yang mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara. Dan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan alat analisis lain dalam meneliti kepuasan wisatawan sehingga hasil yang diperoleh nanti dapat memberikan informasi yang berbeda.

## Referensi

- Ardika, I. D. (2019). Pentingnya peran bandara dalam pengembangan pariwisata. *Jurnal Pariwisata*.
- Eka Kesuma, Amri, M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan

Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotelbanda Aceh. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 9(2), 186–191.

- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (4th ed.). Universitas Diponegoro.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, Vol.1(No.1), PP.40-54.
- Kim, Y., Kim, W. G., & Hwang, J. (2019). Trust as a key determinant of service quality and customer satisfaction in the hospitality industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(2), 157–175.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Mardani, M., Zahara, Z., & Muzakir, M. (2024). Pengaruh Citra Destinasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Destinasi Kepulauan Togean. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(2), 268–282. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i2.15374>
- Rahmadanty, D. S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru*. 1–102.
- Rizan, M., Haro, A., & Rahmadhina, B. (2019). Pengaruh Perceived Ease of Use Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dengan Trust Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Grab Di Wilayah Jakarta). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* |, 10(2), 2301–8313. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.010.2.06>
- Shamsudin, M. F., Johari, N. A., Nayan, S. M., Esa, S. A., & Kadir, B. (2020). The Influence of Service Quality, Brand Image, Trust, and Price on Customer Satisfaction: Case of Airline Services. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 620–627.
- Sudiarta, I. N. (2012). Membangun Citra (Destinasi) Pariwisata Seberapa Pentingkah? *Jurnal Ekonomi Dan*

- Pariwisata*, 7(1), 60–75.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Analisis regresi untuk penelitian*. Deepublish.
- Tjiptono, fandy. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6 No. 3 *Ok*.