

PENGARUH KUALITAS FITUR *GRAB TOURISM SAFETY DAN SECURITY CENTER* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MANCANEgara DI CANGGU, BALI

Theresa Angelica¹, I Made Kusuma Negara², Ni Made Sofia Wijaya³

Email : theresaangelica2@gmail.com¹, kusuma.negara@unud.ac.id², sofia_ipw@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: This study explores the impact of the Grab Tourism Safety and Security Center features on the satisfaction of international tourists in Canggu, Bali. Using a sample of 100 international tourists who visited Canggu within the past year or were currently staying in the area, data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS software. A quantitative research approach was employed, utilizing multiple linear regression analysis based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The findings of this research highlight four factors influencing tourist satisfaction: Content, Accuracy, Format, and Timeliness. Among these, Content emerged as the most significant factor, underscoring the importance of providing relevant and precise information. The results indicate that tourists feel satisfied and secure when using Grab's online transportation services, particularly due to the relevance, accuracy, clarity of the provided content, and its accessibility at any time through the Grab Tourism Safety and Security Center feature.

Abstrak: Studi ini mengeksplorasi pengaruh fitur *Grab Tourism Safety dan Security Center* terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Canggu, Bali. Dengan menggunakan sampel 100 wisatawan internasional yang mengunjungi Canggu dalam kurun waktu satu tahun kebelakang atau sedang berada di Canggu, data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis melalui perangkat lunak SPSS. Pendekatan metode kuantitatif, kuantitatif, digunakan bersama dengan analisis regresi linier berganda berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Temuan penelitian ini menyoroti empat faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan: Konten, Akurasi, Format, dan Ketepatan Waktu. Di antara semua itu, Konten memiliki dampak yang paling signifikan, menekankan perlunya informasi yang relevan dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa puas dan aman saat menggunakan layanan transportasi online *Grab*, melalui konten yang disediakan, keakuratan serta kemudahan pemahaman terhadap isi konten, dan aksesibilitas konten yang dapat diakses kapan saja pada fitur *Grab Tourism Safety and Security Centre*.

Keywords : grab apps, kepuasan wisatawan, kualitas aplikasi, model end user computing satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Maslow (1943) dalam piramida kebutuhan manusia terdapat lima kebutuhan utama manusia yaitu fisiologi, rasa aman dan nyaman, sosial dalam artian cinta serta kasih sayang, harga diri, dan aktualisasi diri. Kebutuhan keamanan dapat dipenuhi oleh berbagai instansi seperti keluarga dan masyarakat yang terdiri dari polisi, sekolah, bisnis, dan sebagainya. Keamanan didefinisikan sebagai kondisi yang menunjukkan keadaan bebas dari bahaya maupun ancaman. Untuk dapat merasakan pengalaman baru sambil tetap merasa aman merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia (Sinaga, 2020).

Kebutuhan akan keamanan menjadi salah satu aspek penting yang dirasakan terutama saat melakukan perjalanan wisata, terutama perjalanan ke luar negeri. Menurut *World Tourism Organization* (1996), perhatian terhadap faktor keamanan menjadi salah satu prioritas utama bagi para wisatawan.

Provinsi Bali, khususnya Desa Canggu di Kabupaten Badung, telah menjadi salah satu destinasi wisata populer yang menarik banyak wisatawan domestik maupun mancanegara. Desa Canggu mengalami kenaikan drastis kunjungan wisatawan pada tahun 2023 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Dengan luas wilayah 5,23 km², Canggu telah berkembang pesat sebagai Kawasan Strategis

Pariwisata Daerah (KSPD) yang didukung oleh 324 akomodasi seperti hotel dan penginapan (Bunyamin et al., 2023; Ali, 2022). Kawasan ini juga menawarkan daya tarik berupa *beach club*, restoran, kafe, dan *coffeeshop*, yang semakin diminati wisatawan (Deviana, 2022).

Keamanan dan keselamatan wisatawan merupakan faktor penting dalam pariwisata, terutama di Canggu yang mengalami pertumbuhan masif. Menurut Kovari & Zimanyi (2011), dalam pariwisata, keamanan merupakan hal yang penting untuk menjamin kualitas perjalanan wisata. Kondisi lingkungan wisata menjadi indikator keberhasilan pariwisata (UNWTO, 1996). Pengaruh keamanan wisatawan masih menjadi faktor yang lebih kuat dalam diskusi tentang kepuasan wisatawan (Imbeah et al., 2018).

Transportasi adalah salah satu komponen yang tidak terlepas dari wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Transportasi darat adalah salah satu sarana pokok pariwisata, dengan transportasi darat kegiatan-kegiatan pariwisata dapat berjalan dengan mudah serta wisatawan sampai tujuan daerah wisata dengan mudah (Laru M et al., 2020). Terdapat banyak jenis moda transportasi darat seperti ojek lokal, bus, taksi, dan sebagainya. Namun, seiring perkembangan zaman dan dengan adanya internet, transportasi berbasis online semakin merajalela dan diminati. *Grab* menjadi jasa transportasi online dengan peminat yang banyak di Indonesia.

Grab merupakan perusahaan transportasi online asal Singapura yang beroperasi di Indonesia sejak 2012. *Grab* telah menjadi pilihan utama wisatawan domestik dan mancanegara termasuk di Bali (Pratiwi et al., 2021). Namun, insiden pelecehan seksual oleh pengemudi *Grab Bike* pada Agustus 2023 memicu kekhawatiran wisatawan terhadap keamanan layanan ini. Sebagai respons akan peristiwa tersebut, pada Desember 2023 *Grab* merilis fitur "*Grab Tourism Safety & Security Center*" yang menyediakan informasi keselamatan dalam berbagai bahasa, termasuk nomor darurat, daftar kantor polisi, rumah sakit, hotline kekerasan seksual, dan rincian kedutaan. Fitur ini dirancang untuk meningkatkan rasa aman wisatawan dan mendukung citra pariwisata Bali, sesuai dengan pedoman Kementerian Pariwisata.

Dengan adanya fitur ini, pengguna dapat merasakan keamanan dan kenyamanan dalam

menggunakan *Grab*. Namun, dikarenakan fitur ini baru di rilis pada bulan Desember tahun 2023, fitur ini masih tergolong fitur baru. Dengan demikian, penulis masih belum tahu apakah fitur tersebut dapat dikatakan efektif dalam memberikan rasa keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna aplikasi *Grab* yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Sehingga, hal tersebut menjadikan penulis tertarik untuk mengangkat topik mengenai Pengaruh Kualitas Fitur *Grab Tourism & Safety Security Centre* Terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara di Canggu, Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di wilayah Canggu Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Waktu penelitian adalah pada pagi hingga sore hari di hari kerja. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang dianalisis yaitu kualitas fitur dan kepuasan wisatawan. Variabel kualitas fitur terdiri dari content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness (DeLone dan McLean, 2003). Sementara variabel kepuasan wisatawan terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan Kotler dan Keller (2016:153). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumen kuesioner dan studi Pustaka.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling. Menurut Supardi (1993), teknik ini cocok untuk populasi yang bersifat infinit atau jumlah anggotanya belum atau tidak dapat ditentukan sebelumnya. Penelitian ini juga menggunakan teknik purposive sampling yaitu metode penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti terhadap sampel yang dianggap paling relevan dan mampu mewakili populasi secara keseluruhan (Babbie, 2004: 183). Jumlah total wisatawan asing yang menggunakan *Grab* dalam satu tahun terakhir tidak pasti maka, penelitian ini akan menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel. Berikut rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

z : Skor z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P : maksimal estimasi = 0,5

d : alpha (0, 10) atau tingkat sampling error
10%

Maka untuk mengetahui sampel penelitian ini, dapat melakukan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{0,10^2}$$

n = 96 (dibulatkan menjadi 100 responden)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Canggu, Bali

Canggu merupakan suatu wilayah yang terletak di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Provinsi Bali yang terletak di 8.625610 BT/115.149629 LS dengan luas wilayah sekitar 5.23 km². Perbatasan Desa Dalung berada di utara desa ini, Desa Tibubeneng berada di timur Wilayah Canggu, Desa Pererenan berada di barat, dan Samudera Hindia berada di selatan. Wilayah Canggu dikelilingi oleh banyak sawah terasering. Selain itu, wilayah ini juga terkenal dengan pantainya seperti Pantai Canggu dan Pantai Echo yang memiliki ombak yang kuat.

Gambaran Umum Grab dan Fitur Grab Tourism Safety and Security Centre

Grab merupakan sebuah perusahaan transportasi online asal Singapura yang didirikan pada 2011 oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan. Perusahaan ini lahir dari gagasan untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih efisien dan efektif. Awalnya Grab hanya berfokus pada layanan taksi, lalu kemudian ide ini berhasil menjadi peserta kompetisi *Harvard Business School 2011 Business Plan*. Grab dirancang untuk memberikan kecepatan, keamanan, dan kepastian bagi penumpang maupun penumpang, serta merevolusi industri transportasi umum. Grab telah beroperasi di Indonesia sejak Juni 2012 dan kini telah menjadi penyedia layanan transportasi andalan di lima kota besar, termasuk Denpasar, Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Padang. Grab juga tersedia di enam negara Asia Tenggara, menjadikannya salah satu pemain terkemuka dalam layanan transportasi online di kawasan tersebut.

Grab menawarkan enam fitur layanan kepada pelanggannya, masing-masing dirancang untuk memenuhi kebutuhan transportasi dan logistik yang beragam. *GrabTaxi* memudahkan penumpang menemukan taksi terdekat secara aman dan efisien, sementara *GrabCar* menyediakan

layanan mobil pribadi lengkap dengan sopir untuk kenyamanan dan fleksibilitas berkendara. Bagi yang ingin menghindari kemacetan, *GrabBike* menjadi pilihan transportasi motor yang cepat dan aman. Selain itu, *GrabExpress* menawarkan layanan kurir berbasis aplikasi dengan kecepatan dan keamanan pengiriman sebagai prioritas. Untuk kebutuhan kuliner, *GrabFood* memungkinkan pelanggan memesan makanan dari berbagai restoran yang tersedia di aplikasi. Terakhir, *GrabHitch* menyediakan layanan berbagi tumpangan yang lebih hemat biaya, sekaligus membantu mengurangi kemacetan dan memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan teman baru.

Grab Tourism Safety and Security Centre adalah fitur yang menyediakan informasi lengkap untuk wisatawan, termasuk kontak darurat, alamat kantor polisi, kedutaan, rumah sakit, dan saluran 24 jam untuk melaporkan insiden kekerasan seksual. Fitur ini merupakan hasil kerja sama Grab Indonesia dengan Kemenparekraf dan Kementerian PPPA yang bertujuan meningkatkan keamanan dan keselamatan wisatawan, terutama yang tidak familiar dengan wilayah Bali. Fitur ini dapat diakses melalui aplikasi Grab, tautan, atau pemindaian kode QR di berbagai lokasi strategis. Fitur ini tersedia dalam berbagai bahasa, termasuk Inggris dan Mandarin, serta dilengkapi dengan call center 24 jam. Wisatawan juga dapat memesan layanan transportasi Grab langsung dari halaman ini. Fitur ini juga menyediakan keamanan lebih lanjut yang didukung dengan kerja sama polisi Bali untuk mempercepat pelaporan insiden.

Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan mancanegara. Karakteristik responden mencakup kewarganegaraan, negara tempat tinggal, jenis kelamin, waktu terakhir berkunjung ke wilayah Canggu, serta seberapa sering mereka menggunakan layanan transportasi online Grab. Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Pada karakteristik kewarganegaraan didominasi oleh sampel yang berwarganegara Singapura yang berjumlah 20 sampel. Pada karakteristik negara tempat tinggal didominasi oleh sampel yang tinggal di Singapura yaitu sejumlah 35 sampel. Pada karakteristik waktu terakhir berkunjung ke wilayah canggu

didominasi oleh sampel yang saat ini sedang berkunjung ke wilayah canggu yaitu sejumlah 39 sampel. Pada karakteristik seberapa sering menggunakan layanan transportasi online *Grab* didominasi oleh sampel yang menggunakan jasa layanan transportasi online *Grab* setiap kali membutuhkan transport dengan jumlah 37 sampel.

Analisis Kualitas Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, dapat diketahui bahwa salah satu cara mengukur kepuasan wisatawan adalah dari kualitas aplikasi. Adapun penjelasan mengenai variabel kualitas aplikasi sesuai hasil yang telah didapatkan adalah sebagai berikut ini:

a. Variabel Kualitas Aplikasi

Tabel 1.2 Deskripsi Jawaban Responden Wisatawan Mancanegara tentang Kualitas Aplikasi

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
		%	%	%	%	%
X1	(X1.1) The information provided by the 'Grab Tourism Safety and Security Center' feature is comprehensive, relevant, and meeting the needs of tourists.	28.7	49.5	19.8	1	0
	(X1.2) You are satisfied with the thoroughness and relevance of the data provided by the 'Grab Tourism Safety and Security Center' feature that effectively meet your needs.	26.7	42.6	24.8	5.9	0
X2	(X2.1) The information presented within the 'Grab Tourism Safety and Security' feature is precise and reliable, ensuring it does not mislead tourists and remains free from errors.	33.7	46.5	14.9	4	1

	(X2.2) You are satisfied with the accuracy of the information provided by the 'Grab Tourism Safety and Security' feature.	35.6	41.6	16.8	5.9	0
	(X3.1) The format of the Grab Tourism Safety & Security Centre feature is user-friendly.	39.6	42.6	11.9	5	1
3	(X3.2) You are satisfied with the user-friendly format of the Grab Tourism Safety and Security feature	37.6	36.6	16.8	7.9	1
4	(X4.1) Convenient to utilize, access, and retrieve information within the Grab Tourism Safety and Security Center feature.	29.7	45.5	11.9	11.9	1
	(X4.2) You are satisfied with the ease of use of the Grab Tourism Safety and Security Center feature in accessing and searching for information within the feature.	25.7	50.5	10.9	11.9	1
5	(X5.1) The data within the 'Grab Tourism Safety and Security' feature is accessible to tourists at any time and from any location.	35.6	36.6	23.8	4	0
	(X5.2) You are satisfied with the feature's accessibility, allowing yourself to access the provided data anytime and anywhere needed.	32.7	39.6	18.8	7.9	1

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Dari tabel di atas, didapati jawaban responden bervariasi dari sangat setuju sampai tidak setuju. Namun, mayoritas jawaban dari responden adalah opsi setuju dengan frekuensi 43.16% diikuti dengan opsi sangat setuju dengan frekuensi 32.56%. Ditemukan beberapa

responden dengan pilihan sangat tidak setuju dengan jumlah yang sedikit.

Variabel Kepuasan Wisatawan

Tabel 1.3 Deskripsi Jawaban Responden Wisatawan Mancanegara tentang Kualitas Aplikasi

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	KS	TS	STS
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	%	%	%	%	%
(Y1) You are satisfied with your experience using the Grab Tourism Safety and Security Center feature, as it aligns well with your expectations.	30.7	47.5	16.8	5	0
(Y2) You intend to use Grab's online transportation services again in the future, driven by your satisfaction with the Grab Tourism Safety and Security Center feature.	38.6	49.5	10.9	0	1
(Y3) You are willing to recommend Grab's online transportation services to family, friends, and colleagues who plan to visit the Canggu area due to your satisfaction with the Grab Tourism Safety and Security Center feature.	49.5	38.6	10.9	2	1

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jawaban dari responden bervariasi terdapat yang memilih sangat setuju sampai dengan tidak setuju. Namun, mayoritas jawaban dari responden adalah opsi setuju dengan frekuensi 45.2% diikuti dengan opsi sangat setuju dengan frekuensi 39.6%. Hanya terdapat beberapa responden yang memilih opsi tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Analisis Korelasi

Tabel 1.4 Analisis Korelasi

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
	Pearson Correlation	1	0,772	0,563	0,528	0,571	0,801
X1	Sig. (2-tailed)		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	0,772	1	0,529	0,546	0,452	0,735
X2	Sig. (2-tailed)	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	0,563	0,529	1	0,669	0,471	0,733
X3	Sig. (2-tailed)	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	0,528	0,546	0,669	1	0,576	0,664
X4	Sig. (2-tailed)	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	0,571	0,452	0,471	0,576	1	0,627
X5	Sig. (2-tailed)	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	0,801	0,735	0,733	0,664	0,627	1
Y	Sig. (2-tailed)	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	
	N	100	100	100	100	100	100

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Berdasarkan data yang disajikan, hasil dari uji analisis korelasi menunjukkan angka sebesar dalam rentang 0,627 sampai 0,801. Angka ini menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Fitur *Grab Tourism Safety and Security Center* dan Kepuasan Wisatawan dapat dikategorikan sebagai kuat (dalam rentang interpretasi 0,60-0,79) pada Akurasi, Penyajian Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu. Sedangkan pada rentang sangat kuat atau 0,801 adalah pada Konten. Dari pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Fitur *Grab*

Tourism Safety and Security Center memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Wisatawan.

Analisis Regresi

a. Uji Simultan

Tabel 1.5 Tabel ANOVA Model Regresi 1

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	348,736	5	69,747	73,153	<0,001
Residual	89,624	94	0,953		
Total	438,360	99			

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Tabel 1.6 Tabel ANOVA Model Regresi 2

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	347,363	4	86,841	90,661	<0,001
Residual	90,997	95	0,958		
Total	438,360	99			

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Diketahui bahwa kedua model regresi yang dibentuk menunjukkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung masing-masing sebesar 73,153 dan 90,661, yang melebihi nilai F tabel atau $F(5; 99; 0,05) = 2,31$ untuk model 1 dan untuk model 2 $F(4; 99; 0,05) = 2,46$. Hal ini konsisten dengan nilai signifikansi (Sig.) keduanya yaitu $< 0,001$ maka lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0,05 (α). Sehingga, dapat ditarik kesimpulan hipotesis utama, yaitu ketidaklayakan penggunaan model regresi, ditolak. Sehingga, kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa kedua model regresi layak untuk digunakan.

b. Uji Parsial

Tabel 1.7 Tabel Uji Parsial Model Regresi 1

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	t	Sig.	Kesimpulan
	B						
Konstanta	1,591	0,591			2,690	0,008	Signifikan
Konten	0,493	0,112	0,359	0,359	4,406	<0,001	Signifikan
Akurasi	0,236	0,099	0,182	0,182	2,376	0,020	Signifikan
Penyajian Informasi	0,366	0,078	0,311	0,311	4,668	<0,001	Signifikan
Kemudahan Penggunaan	0,097	0,081	0,084	0,084	1,200	0,233	Tidak Signifikan
Ketepatan Waktu	0,177	0,076	0,144	0,144	2,327	0,022	Signifikan

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Setelah dilakukan uji t didapati hasil nilai t hitung 2,690 pada konstanta dan bervariasi dari 2,327 sampai 4,668. Pada variabel Konten, Akurasi, Penyajian Informasi, dan Ketepatan Waktu pada variabel independen yang melebihi nilai t tabel atau $t(99; 0,05) = 1,660$. Hasil tersebut konsisten dengan nilai signifikansi (Sig.) pada keempat variabel sebesar $< 0,001$ sampai 0,022 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α sebesar 0,05. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan hipotesis

utama, yaitu ketidaklayakan konstanta dan variabel independent Konten, Akurasi, Penyajian Informasi, dan Ketepatan Waktu, ditolak. Sehingga, kesimpulan yang diperoleh adalah keempat variabel layak digunakan, kecuali Kemudahan Penggunaan dan dikeluarkan karena memiliki nilai t hitung 1,200 dan memiliki Sig. sebesar 0,233 sehingga dikeluarkan dari model dan dibentuk ulang model.

Tabel 1.8 Tabel Uji Parsial Model Regresi 2

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	t	Sig.	Kesimpulan
	B						
Konstanta	1,595	0,593			2,691	0,008	Signifikan
Konten	0,484	0,112	0,353	0,353	4,327	<0,001	Signifikan
Akurasi	0,261	0,097	0,201	0,201	2,687	0,009	Signifikan
Penyajian Informasi	0,410	0,069	0,349	0,349	5,916	<0,001	Signifikan
Ketepatan Waktu	0,208	0,072	0,170	0,170	2,913	0,004	Signifikan

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Setelah dilakukan uji t didapati hasil nilai t hitung 2,691 pada konstanta dan bervariasi dari 2,687 sampai 5,916 pada variabel Konten, Akurasi, Penyajian Informasi, dan Ketepatan Waktu pada variabel independen yang melebihi nilai t tabel atau $t(99; 0,05) = 1,660$. Hasil tersebut konsisten dengan nilai signifikansi (Sig.) pada keempat variabel sebesar $< 0,001$ sampai 0,009 maka lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu α sebesar 0,05. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan hipotesis utama, yaitu ketidaklayakan konstanta dan variabel independent Konten, Akurasi, Penyajian Informasi, dan Ketepatan Waktu, ditolak. Sehingga, kesimpulan yang diperoleh adalah keempat variabel independen dan konstanta layak digunakan.

c. Interpretasi Model Regresi

Tabel 1.9 Tabel Koefisien Model Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	t	Sig.	Kesimpulan
	B						
Konstanta	1,595	0,593			2,691	0,008	Signifikan
Konten	0,484	0,112	0,353	0,353	4,327	<0,001	Signifikan
Akurasi	0,261	0,097	0,201	0,201	2,687	0,009	Signifikan
Penyajian Informasi	0,410	0,069	0,349	0,349	5,916	<0,001	Signifikan
Ketepatan Waktu	0,208	0,072	0,170	0,170	2,913	0,004	Signifikan

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Model di atas bermakna bahwa setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Konten, maka Kepuasan Wisatawan mengalami peningkatan sebesar 0,484 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Variabel Akurasi, semakin meningkat 1 satuan dari variabel Akurasi, sehingga Kepuasan Wisatawan akan

mengalami peningkatan sebesar 0,261 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Selanjutnya, semakin meningkatnya 1 satuan dari variabel Penyajian Informasi dengan asumsi variabel lain bernilai konstan maka Kepuasan Wisatawan akan meningkat sebesar 0,410 satuan. Terakhir, meningkatnya 1 satuan dari Ketepatan Waktu, maka Kepuasan Wisatawan terjadi peningkatan sebesar 0,208 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

d. Koefisien Determinasi

Tabel 1.9 Tabel Koefisien Determinasi Model Regresi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,890	0,792	0,784	0,97870

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh koefisien determinasi atau R^2 sebesar 79,2%, dengan interpretasi bahwa sebesar 79,2% variabel Kepuasan Wisatawan dipengaruhi oleh Konten, Akurasi, Penyajian Informasi, dan Ketepatan Waktu, dengan 20,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan memiliki kemungkinan lain dalam mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang disajikan dan hasil pengujian serta pengolahan data sesuai dengan pembahasan yang disajikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat empat faktor dari kualitas *fitur Grab Tourism Safety & Security Center* yang memengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Canggu, Bali, berdasarkan kuesioner dari 100 responden yang mayoritas berasal dari Singapura. Faktor-faktor tersebut adalah Content (Konten), Format (Penyajian Informasi), Accuracy (Ketepatan), dan Timeliness (Ketepatan Waktu), dengan pengaruh terbesar berturut-turut: Content, Format, Accuracy, dan Timeliness. Sementara itu, faktor Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sebagaimana hasil uji t menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak signifikan. Responden penelitian didominasi oleh wisatawan perempuan yang secara rutin menggunakan

layanan *Grab* selama kunjungan mereka di Canggu.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Grab* perlu rutin memperbarui informasi dalam fitur *Grab Tourism Safety and Security Centre*, seperti nomor telepon kepolisian, karena konten adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan wisatawan.
2. Tata letak dan format fitur sebaiknya tidak diubah secara signifikan agar tetap mudah dipahami, dengan informasi yang relevan sesuai kebutuhan pengguna.
3. Menambahkan tombol panik (*panic button*) pada halaman pemesanan transportasi untuk membantu wisatawan dalam situasi darurat.
4. Penelitian selanjutnya disarankan menganalisis loyalitas pengguna layanan *Grab*, mengingat rasa aman dan kepuasan dapat meningkatkan loyalitas wisatawan.

Referensi

- Antara, M. and Sumarniasih, M.S., 2017. Role of tourism in the economy of Bali and Indonesia. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 5(2), pp.34-44.
- Babbie, E., 2004. *The Practice of Social Research*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Bunjamin, A.S.N., Swasto, D., Fresiani, A. and Al Fajar, E., 2023. The impact of tourism activities on the infrastructure of Canggu village settlements reviewed from the perspective of 4A principle. In: *E3S Web of Conferences*, Vol. 68, p.10010. EDP Sciences.
- Ginting, F., Buulolo, E. and Siagian, E.R., 2019. Implementasi algoritma regresi linear sederhana dalam memprediksi besaran pendapatan daerah (Studi kasus: Dinas Pendapatan Kab. Deli Serdang). *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)*, 3(1).
- Hariyani, H.F., 2018. Tourism sector performance on Indonesia's economic growth. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 16(1), pp.45-56.
- Kemenparekraf/Baparekraf RI, 2024. Siaran pers: Menparekraf apresiasi perluasan layanan Grab Tourism Safety and Security Center di Indonesia. *Kemenparekraf*. <https://kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers->

[menparekraf-apresiasi-perluasan-layanan-grab-tourism-safety-and-security-center-di-indonesia](#)

Yamit, Z., 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, p.14.

- Laru, M., Negara, I.M.K. and Mahadewi, N.P.E., 2020. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan wisatawan Nusantara menggunakan transportasi online Grab di Kuta, Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 8(2).
- Payam, M.M., 2015. Tourism Oriented Policing and Protection Services (TOPPS). In: Çukurçayır, M.A., Başoda, A., Ünüvar, Ş., Sağır, M., Çiçekdağı, M. and Büyükepekçi, S. (eds.) *I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi Güncel Konular, Eğilimler ve Göstergeler*. Konya: Aybil Yayınevi, pp.1-7.
- Pratiwi, K.A. and Rahmanto, A., 2021. Communication strategy used by PT Grab Indonesia in maintaining driver-partner loyalty. *International Journal of Applied Science and Sustainable Development (IJASSD)*, 3(2), pp.73-78.
- Sangadji, E.M. and Sopiah, 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sinaga, A.S.R., 2020. *Keamanan Komputer*. Jakarta: CV Insan Cendekia Mandiri.
- Sugianto, H.T. and Sudibyo, D., 2015. *Metodologi Penelitian Hospitaliti dan Pariwisata*. Tangerang: Matana Publishing.
- Sugiyono, 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, 1993. Populasi dan sampel penelitian. *UNISIA*, 17(13), pp.100–108.
- Suzanto, B. and Sidharta, I., 2015. Pengukuran End-User Computing Satisfaction atas penggunaan sistem informasi akademik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1), pp.16-28.
- Utama, I.G.B.R., 2018. *Statistik Penelitian Bisnis & Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widarjono, A., 2017. *Ekonometrika: Pengantar dan Aplikasi*.
- Wijayanto, A., 2008. Analisis regresi linear sederhana.
- World Tourism Organization, 1996. *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*.