

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *DRIVER GRABCAR* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI BADUNG, BALI

Eminilda Sarfina¹, I Made Sendra², I Putu Sudana³

Email: imelsarfina2482@gmail.com¹, sendramade65@gmail.com², sudana_ipw@unud.ac.id³

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

Abstract: GrabCar is an internet-based transportation service that can be accessed through an online application that rejuvenates users/tourists, but there are some complaints from users or tourists when using GrabCar. The purpose of this study is to determine the effect of GrabCar Driver service quality on the satisfaction of domestic tourists in Badung Regency, Bali. The operational definition of variables used in this study is X, Y and characteristics. The sampling technique uses accidental sampling with a total of 100 respondents, namely domestic tourists who have used GrabCar in Badung Regency, Bali. Data collection techniques are carried out by observation, questionnaires, interviews, literature studies, and documentation. This research is quantitative descriptive by using simple linear regression analysis as data analysis. This study uses descriptive data analysis which is processed using the SPSS 25.0 application for windows. The results of simple linear regression analysis through partial testing of the effect of variable X on Y show that the t test obtains a significant value of $0.000 < 0.005$, which means that the service quality variable has a positive effect on tourist satisfaction. The R square determinant coefficient value is 0.630, service quality affects domestic tourist satisfaction, while the remaining 37% is influenced by other variables such as competition variables, price variables, trust variables, for the Grab manager must improve facilities, maintain the company's image, hospitality to tourists/ passengers, and improve CHSE standards.

Abstrak: GrabCar merupakan layanan transportasi yang berbasis internet yang dapat diakses melalui aplikasi online yang memudahkan pengguna/wisatawan, namun ada beberapa keluhan dari pengguna atau wisatawan saat menggunakan GrabCar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Driver GrabCar terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Kabupaten Badung, Bali. Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah X,Y dan karakteristik. Teknik penentuan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah 100 responden yaitu wisatawan nusantara yang pernah menggunakan GrabCar di Kabupaten Badung, Bali. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuesioner, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana sebagai analisis data. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0 for windows. Hasil analisis regresi linear sederhana melalui pengujian parsial pengaruh variabel X terhadap Y bahwa uji t mendapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Nilai koefisien determinan R square sebesar 0,630 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara, sementara sisanya 37% yang dipengaruhi oleh variabel lain seperti variabel persaingan, variabel harga, variabel kepercayaan, untuk pihak pengelola Grab harus meningkatkan fasilitas, menjaga citra perusahaan, keramatahman terhadap wisatawan/penumpang, dan meningkatkan standar CHSE.

Keywords: quality of service, satisfaction, grabcar drivers, indonesian tourists.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki sumber daya alam serta budaya yang sangat kaya dan beragam. Kekayaan alam serta keberagaman budaya tersebut merupakan modal dasar dalam pembangunan terutama di sektor pariwisata. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang diharapkan dalam pembangunan nasional karena dapat membantu meningkatkan pendapatan nasional maupun daerah. Pariwisata juga berperan penting dalam menciptakan lapangan kerja baru, mengurangi jumlah pengangguran, serta meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Menurut Kemal dan Pramanik (2015), dikatakan bahwa sektor pariwisata merupakan sektor terintegrasi yang terdiri dari budaya, keindahan alam, sejarah, tempat arkeolog, sosial budaya, dan pembangunan infrastruktur. Bali menjadi salah satu tempat tujuan wisatawan di Indonesia yang sangat unggul disektor pariwisata. Setiap daerah di Bali memiliki potensi wisata berupa keindahan alam, seni, dan budaya

Perkembangan pariwisata ini tentunya tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melengkapi kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya. Salah satu sarana penting dalam kegiatan berwisata adalah transportasi. Bali sebagai tempat liburan dan daerah tujuan wisata, tentu memiliki berbagai sarana transportasi seperti; bus, bus kota (Serbagita), Bali Taksi, rental mobil, sepeda motor, dan lain-lain. Macam-macam transportasi di Bali ini mejadi sarana mobilitas masyarakat baik itu transportasi untuk wisata, berangkat kerja, ke sekolah, bisnis, maupun keperluan lainnya. Beberapa tahun terakhir terdapat transformasi yang terjadi di dalam trasportasi tersebut. Dimana sebelumnya hanya terdapat sarana transportasi konvensional, tetapi dewasa ini juga muncul transportasi yang berbasis *online*. Salah satu transportasi *online* kini sedang berkembang dan makin diminati di Bali umumnya dan Kabupaten Badung khususnya yaitu Grab.

Grab salah satu layanan transportasi umum berbasis *online* yang dapat diunduh melalui *Google Play Store* dan *appel store*. Aplikasi Grab berasal dari Malaysia dan telah beroperasi di sejak tahun 2015 di Bali. Salah satu keunggulan dari jasa transportasi Grab ini ialah aplikasinya dilengkapi dengan fitur *Global Positioning System* (GPS) yang berfungsi untuk memberikan informasi rute keberadaan

pengemudi dan pengguna jasa Grab tersebut. Pada tahun 2017, kemunculan Grab dengan kemudahan serta tarifnya yang murah, menimbulkan pro dan kontra bagi pengemudi lokal (taksi konvensional) di kawasan Seminyak, Nusa Dua, dan Canggu. Pasalnya kehadiran aplikasi Grab dapat mengurangi pendapatan dari para pengemudi taksi konvensional (metroballi.com, 25 November 2022). Hal ini kemudian disiasati oleh pemerintah dengan membuat regulasi dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang “Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum”. Terdapat beberapa poin penting dalam mengatur transportasi *online* seperti, setiap kendaraan wajib memiliki uji kendaraan bermotor (KIR), mengharuskan bergabung dengan instansi koperasi, dan memiliki batas tarif angkutan. Pada akhirnya jasa transportasi *online* Grab memiliki legalitas hukum sejak tahun 2017. Grab kemudian menjalin kerjasama dengan Koperasi Pengelola Hotel dan Restoran Indonesia (Kaphrindo).

Dewasa ini penggunaan jasa transportasi *online* tidak hanya memudahkan masyarakat, tetapi juga perkembangan teknologi merubah *mindset* wisatawan yang berkunjung pada suatu daya tarik wisata untuk menggunakan jasa transportasi *online* yang lebih praktis. Hal ini pengguna jasa transportasi tentunya membutuhkan kualitas pelayanan yang baik dari layanan jasa transportasi *online* tersebut. Semakin bagus atau baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau wisatawan, maka pengguna jasa semakin puas dan mendapatkan nilai positif terhadap jasa yang tawarkan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelayanan yang mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka terima.

Dalam penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *Driver GrabCar* masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan baik dari sisi pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh *Driver GrabCar*. Fitur Grab yang diteliti yaitu *GrabCar XL* yang memiliki tempat duduk 1 sampai 6 penumpang dalam satu mobil yang diminati wisatawan nusantara saat berkunjung ke Kabupaten Badung. Wisatawan nusantara dipilih dalam penelitian ini, dikarenakan pada masa ini perkembangan teknologi yang membantu memudahkan manusia dalam mengakses apapun. Pemilihan

Kabupaten Badung sebagai fokus penelitian dikarenakan pintu gerbang pariwisata di Bali yaitu Kabupaten Badung.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Badung, Bali tepatnya di Pantai Kuta, Pantai Melasti, Pantai Pandawa, Pantai Nusa Dua, Pantai Dreamland, Pantai Labuat Said, dan Pantai Jimbaran. Dalam tulisan ini menggunakan dua variabel yaitu variabel kepuasan penumpang dan variabel kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. penentuan informan menggunakan teknik informan kunci dan pangkal. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang menggunakan analisis regresi linier sederhana yang terdiri dari uji koefisien determinan (R^2), uji simultan ($F Test$), dan uji t . Teknik. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui arah pengaruh kualitas pelayanan *driver GrabCar* terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian diketahui bahwa karakteristik wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali, dan menggunakan *GrabCar* berdasarkan asal daerah di Indonesia. Kebanyakan wisatawan nusantara berasal dari Jakarta sebanyak 23%, dan wisatawan yang paling sedikit berasal dari Maluku sebanyak 2%. Wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali dan menggunakan *GrabCar* didominasi oleh wisatawan nusantara wanita dengan persentase sebesar 59%, sedangkan wisatawan nusantara pria dengan persentase sebesar 47%. Wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali, didominasi oleh wisatawan lajang dengan persentase 69%, kemudian wisatawan nusantara dengan status menikah sebesar 31%. Wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali dan menggunakan *GrabCar* berdasarkan usia. Usia paling dominan dalam penelitian ini yaitu 20-25 tahun dengan jumlah 59%, sedangkan usia yang paling sedikit wisatawan nusantara yang berusia 36-40 dengan jumlah 1%. Wisatawan nusantara yang datang

berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali dan menggunakan *GrabCar* berdasarkan pekerjaan. wisatawan nusantara yang paling dominan adalah pegawai swasta sebanyak 31%, sedangkan pekerjaan lain memiliki jumlah paling sedikit yaitu hanya 8%. Wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali dan menggunakan *GrabCar*, pendidikan terakhir yang paling dominan yaitu sebagai sarjana sebesar 59%, sedangkan riwayat pendidikan paling sebagai SMP/ sederajat yaitu sebanyak 1%. Wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali, dan menggunakan *GrabCar* berdasarkan lama liburan. paling dominan berlibur selama 4 sampai 7 hari sebanyak 32%, sedangkan hanya satu hari sebanyak 12%. Wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali, berdasarkan pengeluaran perhari. pengeluaran perhari paling dominan menghabiskan uang sebesar Rp. 500.000 per harinya sebanyak 37%, sedangkan lebih dari Rp. 3.000.000 per hari sebanyak 16% orang. Wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Kabupaten Badung, Bali, dan menggunakan *GrabCar* berdasarkan daerah favorit yang berkunjung. Paling dominan berkunjung ke Pantai Kuta sebanyak 26%, sedangkan paling sedikit memilih Pantai Suluban berjumlah 2%.

Berdasarkan hasil penelitian ini uji validitas lebih dari 0,3 dan dinyatakan valid dari r hitung yang diperoleh lebih dari r tabel yaitu 0,195. Hasil uji realibilitas pada variabel kualitas pelayanan (X) yaitu nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,930, sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,844 dan diatas 0,6 dan dinyatakan valid. Berdasarkan uji normalitas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,061 dan angka signifikan tersebut $> 0,05$. Pada uji heteroskedastisitas variabel kualitas pelayanan (X) memiliki signifikan sebesar 0,330 dan $> 0,05$. Dari hasil olah data di atas, diperoleh Constant sebesar 2,400, berarti nilai koefisien variabel kepuasan wisatawan adalah sebesar 2,400. Koefisien regresi X sebesar 0,301, berarti nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan wisatawan sebesar 0,30. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) adalah positif. diketahui nilai signifikan pada pengaruh kualitas (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) adalah

sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. nilai koefisien determinan (*R square*) sebesar 0,630 dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 63,0% terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali.

Pada penelitian ini dilakukan ringkasan dari jawaban responden akan variabel kualitas pelayanan (X) yang dipilah menjadi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil rekapan pada indikator *tangible* (bukti fisik) pernyataan mengenai *GrabCar* adalah kendaraan yang layak dipakai mendapatkan nilai persentase yang paling tinggi yaitu 90,25% dengan kategori sangat setuju, sedangkan pernyataan tentang *GrabCar* merupakan kendaraan yang memenuhi standar CHSE (penyediaan masker, hand sanitizer, pelindung plastik, dan lain-lain) mendapatkan nilai persentase paling rendah yaitu 83% dengan kategori sangat setuju. Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) pernyataan tentang Pengemudi *GrabCar* selalu memberitahukan secara pasti kapan layanan akan diberikan (terutama pesanan yang telah diterima melalui akun Grab) mendapatkan nilai persentase sebesar 87,25% dengan kategori sangat setuju, sedangkan indikator yang mendapatkan nilai persentase paling kecil tentang Pengemudi *GrabCar* selalu bersedia melayani penumpang/wisatawan kapan saja sebesar 86% dengan kategori sangat setuju. Pada indikator. Pada indikator *reliability* (kehandalan) pernyataan tentang Keseriusan pengemudi *GrabCar* dalam melayani penumpang/wisatawan mendapatkan nilai persentase sebesar 89,5% dengan kategori sangat setuju, sedangkan pernyataan tentang Kemampuan layanan pengemudi *GrabCar* untuk dipercaya oleh pengemudi/wisatawan (menjaga keamanan dalam menggunakan layanan *GrabCar*) mendapatkan nilai persentase paling rendah sebesar 86,75% dengan kategori sangat setuju. Pada indikator *assurance* (jaminan) pernyataan tentang Pengemudi *GrabCar* mampu membuat penumpang/wisatawan merasa aman mendapatkan nilai persentase sebesar 87% dengan kategori sangat setuju, sedangkan pernyataan tentang Pengemudi *GrabCar* selalu ramah dan sopan kepada penumpang/wisatawan mendapatkan nilai persentase paling rendah

sebesar 86% dengan kategori sangat setuju. Pada indikator *empathy* (empati) pernyataan tentang Pengemudi *GrabCar* memberikan saran rute perjalanan terbaik bagi penumpang/wisatawan mendapatkan nilai persentase paling tinggi sebesar 87,5% dengan kategori sangat setuju, sedangkan pernyataan tentang Pengemudi *GrabCar* berusaha untuk memiliki reputasi yang baik dimata penumpang mendapatkan persentase paling kecil yaitu sebesar 82,5% dengan kategori sangat setuju. Rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y). Pada pernyataan tentang Wisatawan memiliki minat untuk membeli layanan *GrabCar* mendapatkan nilai persentase sebesar 87,75% dengan kategori sangat setuju, sedangkan nilai persentase paling kecil pada pernyataan tentang Kesiediaan untuk merekomendasikan layanan pengemudi *GrabCar* kepada orang lain sebesar 86,75% dan mendapat kategori sangat setuju.

Kualitas Pelayanan Driver Grabcar terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara

Secara keseluruhan wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali, bahwasanya karakteristik wisatawan dari 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu karakteristik wisatawan berdasarkan sosial-demografis terdiri dari nama, status, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, sedangkan karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan psikografis seperti pengeluaran perhari, daya tarik wisata yang dikunjungi, dan lama berlibur. Karakteristik wisatawan berdasarkan sosial demografi yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, dari 100 responden yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali, dalam penelitian ini persentase sebesar 53% didominasi oleh wisatawan berjenis kelamin perempuan sedangkan wisatawan nusantara berjenis kelamin laki-laki mendapatkan persentase paling sedikit sebesar 47%. Karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan asal daerah didominasi oleh wisatawan nusantara yang berasal dari Jakarta sebesar 23%, sedangkan wisatawan nusantara dengan persentase paling sedikit didominasi oleh wisatawan nusantara yang berasal dari Maluku sebesar 2%. Berikutnya karakteristik wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badug, Bali. Berdasarkan usia memiliki persentase paling tinggi yaitu usia 20-25 tahun dengan persentase

sebesar 59%, sedangkan usia wisatawan yang memiliki persentase paling sedikit yaitu usia 36-40 tahun sebesar 1%. Karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan status dari 100 responden status belum menikah dengan persentase sebesar 69%, sedangkan status wisatawan nusantara sudah menikah 31%.

Karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan pekerjaan dari 100 responden yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali, dapat diketahui bahwa mayoritas wisatawan nusantara memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 31%, sedangkan wisatawan nusantara yang memiliki persentase paling sedikit didominasi oleh wisatawan yang bekerja sebagai lain-lain (pengangguran) dengan persentase sebesar 8%. Selanjutnya dari 100 responden wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali, bahwa ada 58% dengan riwayat pendidikan terakhir sebagai sarjana. Sedangkan karakteristik wisatawan nusantara dengan jumlah persentase paling sedikit SMP/ sederajat sebesar 1%.

Karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan psikografis yaitu karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan besar pengeluaran per hari, dari 100 responden wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali, sebagian besar wisatawan menghabiskan uang kurang dari Rp. 500.000 perharinya dengan persentase sebesar 37%, sedangkan wisatawan nusantara yang mengeluarkan uang paling banyak dengan persentase paling sedikit sebesar 16%. Karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan lama berkunjung ke Bali, dari 100 responden sebagian besar wisatawan nusantara lama berlibur 4-7 hari dengan jumlah persentase 32%, sedangkan wisatawan nusantara yang berlibur sehari memiliki persentase paling sedikit yaitu sebesar 12%. Karakteristik wisatawan nusantara berdasarkan daya tarik wisata favorit di Kabupaten Badung, Bali, dari 100 responden yang memilih Pantai Kuta sebagai daya tarik wisata yang paling didominasi dengan jumlah persentase sebesar 26%, sedangkan daya tarik wisata yang memiliki persentase paling sedikit yaitu Pantai Suluban dengan jumlah persentase 2%.

Secara keseluruhan atau simultan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali dengan hasil uji *f* untuk mengetahui arah

pengaruh kualitas pelayanan *Driver GrabCar* terhadap kepuasan wisatawan nusantara, dengan ketentuan nilai sig $<0,05$ sedangkan, dalam penelitian ini mendapatkan nilai sig. sebesar 0,000 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini juga mendapatkan nilai-nilai koefisien determinasi sebesar 0,564%, dengan demikian kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *Driver GrabCar* terhadap wisatawan nusantara di Kabupaten Badung, Bali, sementara sisanya 43,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain seperti variabel persaingan, variabel harga, variabel citra merek, dan variabel kepercayaan. Hal tersebut selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurdesi Susanti (2019), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi *Online* (Grab) pada Mahasiswa Manajemen Bisnis Syari'ah memperoleh poin sebesar 56,10%. Penelitian yang dilakukan oleh Maria Laru (2020) Nilai *R square* sebesar 0,672, hal ini berarti 67,2% kepuasan wisatawan nusantara dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan citra merek, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini kepuasan wisatawan nusantara yang dijelaskan dalam variabel kepuasan wisatawan dan variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung yang mendapatkan hasil simultannya sebesar 56,4%. Semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula nilai kepuasan wisatawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan yaitu: Karakteristik wisatawan nusantara yang menggunakan *GrabCar* di Kabupaten Badung, Bali lebih didominasi oleh wisatawan nusantara yang berasal dari Jakarta sebesar 23%, wisatawan nusantara yang didominasi oleh perempuan sebesar 53%, dengan status belum menikah sebesar 69%, berusia 20 sampai 25 tahun sebanyak 59%, lebih banyak bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 31%, memiliki pendidikan terakhir sebagai sarjana sebesar

59%, lama berlibur lebih dari 4 sampai 7 hari sebesar 32%, besar pengeluaran perhari kurang dari Rp. 500.000 perhari sebesar 37%, lebih banyak tertarik ke Pantai Kuta sebesar 26%.

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa 63,0% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *Driver GrabCar* terhadap wisatawan nusantara di Kabupaten Badung, Bali, sementara sisanya 37,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Saran pihak pengelola agar: Meningkatkan standar *CHSE* di setiap kendaraan Grab, menjaga keramatomahan terhadap penumpang/wisatawan, menjaga reputasi atau citra perusahaan di depan penumpang/wisatawan, meningkatkan keamanan untuk penumpang/wisatawan, dan menyediakan fasilitas di dalam mobil Grab. Penelitian selanjutnya yang ingin meneliti terkait kualitas layanan *Driver GrabCar* terhadap kepuasan wisatawan, diharapkan perlu dilakukan penelitian yang berhubungan dengan variabel lain seperti variabel persaingan, variabel harga, dan variabel kepercayaan sehingga dapat dilihat perbedaannya. dalam nilai kualitas pelayanan dari berbagai variabel tersebut

Kepustakaan

- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grab, 20 April 2023. "Perusahaan Grab. Diakses dari". <https://g.co/kgs/KF7yj2>, tanggal 20 April 2023.
- Gunawan, Andy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Transportasi *Online* Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Manajemen Unismuh Makassar." (2018).
- Gunawan, Andy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Transportasi Online Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Manajemen Unismuh Makassar." (2018).
- I Ketut Suwena, I Gusti Ngurah Widyatmaja. "Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata" 2017. Denpasar, Pustaka Larasan.
- I Ketut Suwena, I Gusti Ngurah Widyatmaja. 2017. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata.
- Immanuel, B. H. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.Hastaco Tour and Travel. Agora, 7(1).
- Immanuel, B. H. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.Hastaco Tour and Travel. Agora, 7(1).
- IUTO (Internasional Union of Official Travel Organization). 1966. Study On The Economic Impact of Tourism On National Economis and International Trade. Geneva. kombinasi Mixed
- Katadata.com, 15 November 2022. Katadata.Diakses dari "https://katadata.co.id/hubungi-kami" tanggal 15 November 2022.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta; Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta; Erlangga.
- Ludju, Maria Laru Sendy, I. Made Kusuma Negara, and Ni Putu Eka Mahadewi. "Pengaruh
- Ludju, Maria Laru Sendy, I. Made Kusuma Negara, and Ni Putu Eka Mahadewi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Menggunakan Transportasi Online Grab Di Kuta, Bali." *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)* 8.2 (2020): 226-234.
- Metrobali.com, "Protes Grab & Uber, Ribuan Sopir Taksi di Bali Blokir Kantor Gubernur Bali", Diakses <https://metroballi.com/protes-grab-uber-ribuan-sopir-taksi-di-bali-blokir-kantor-gubernur-bali/> pada 25 November 2022.
- Metrobali.com, "Protes Grab & Uber, Ribuan Sopir Taksi di Bali Blokir Kantor Gubernur Bali", Diakses <https://metroballi.com/protes-grab-uber-ribuan-sopir-taksi-di-bali-blokir-kantor-gubernur-bali/> pada 25 November 2022.
- Mongilala, Regina S., Johny AF Kalangi, & Olivia FC Walangitan. "Kualitas Pelayanan Transportasi Online (GrabBike) Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Productivity* 1.3 (2020): 246-250.
- Nirmala, Nirmala, dan Mayla Surveyandini. "Faktor Penentu Pemilihan Jasa Transportasi Online Pada Masyarakat Banyumas." *Sustainable Competitive Advantage (SCA)* 9.1 (2019).
- Nwachukwu, Ali Alphonsus, Nwosu Ijeoma Gladys, and Okpe Kennedy Chikezie. "Tourists' satisfaction with public transport services in Lagos, Nigeria." *AUC GEOGRAPHICA* 54.1 (2019): 67-80.
- Pangaribuan, E., Suwena, 1, K., & Mananda. IGPB, S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Ke Curug Leuwi Hejo, Bogor Pada Era New Normal. *Jurnal Industri Perjalanan Wisata*. 9(2).
- Puriani, Dewa Ayu Putu Mega, I. Wayan Suardana, and Luh Gede Leli Kusuma Dewi. "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Memilih Taksi Blue Bird di Bali." *Jurnal IPTA p-ISSN* 5.1 (2017): 2017.
- Yoeti Oka A, 1996. Pengantar IlmuKepariwisataan. Bandung Angkasa Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*.