

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA

Faisal Ahmad¹, Yuyu Indrawati², NPE. Mahadewi³

Email: faisalnst19@student.unud.ac.id¹, yayuindrawati@unud.ac.id², mahadewi_ipw@unud.ac.id³
^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: This study aims to determine how much influence Customer Service has in serving in solving passenger problems and complaints at I Gusti Ngurah Rai International Airport in Bali based on existing SOP. As well as to find out how much influence this Customer Service Performance has in serving passengers at I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali. This type of research uses descriptive quantitative analysis using multiple linear regression analysis. The data used are primary and secondary data. Data collection techniques are observation, questionnaires with 100 respondents distributed online, library research, and documentation. The sampling technique is purposive sampling and the data analysis tool in the study uses SPSS 26. The results of the research service quality variable (X) have a Sig value. 0.001 which is less than 0.05. From this value, it is rejected because there is an influence between service quality (X) on tourist satisfaction (Y) simultaneously. While the partial influence of Tangible (X1), Empathy (X2), Reability (X3), Responsiveness (X4), and Assurance (X5) partially has a positive and significant influence on tourist satisfaction using Customer Service (Y). From the tabulation of 21 indicators, the average value is 4.10 which is categorized as agree. And the highest indicator in the overall tabulation of this indicator is the friendliness of the staff in providing services with an average value of 4.21 which is rated as strongly agree. Meanwhile, the lowest indicator is the complete Customer Service Counter Facility indicator with an average of 3.83 which is categorized as agree.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya *Customer Service* dalam melayani dalam memecahkan masalah dan keluhan dari penumpang di Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Serta untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya Kinerja *Customer Service* ini dalam melayani penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Jenis penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data adalah observasi, kuesioner dengan 100 orang responden yang disebar secara *online*, studi Pustaka, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel adalah *purposive sampling* dan alat analisis data pada penelitian menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai Sig. 0,001 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Dari nilai tersebut maka ditolak karena terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) secara simultan. Sedangkan pengaruh secara parsial variabel *Tangible* (X1), *Empaty* (X2), *Reability* (X3), *Responsivness* (X4), dan *Assurance* (X5) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa *Customer Service* (Y). Dari tabulasi 21 indikator diperoleh nilai rata-rata adalah 4,10 yang dikategorikan setuju. Dan indikator tertinggi pada tabulasi keseluruhan indikator ini adalah keramahan tamahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,21 yang dikategorikan sangat setuju. Sementara untuk indikator terendah adalah pada indikator Fasilitas *counter Customer Service* lengkap dengan rata-rata 3,83 yang dikategorikan setuju.

Keywords: service quality, satisfaction, performance, and customer service.

PENDAHULUAN

Dewasa ini Pariwisata merupakan sebuah kegiatan yang sering dilakukan oleh masyarakat. Perjalanan ini dilakukan dari suatu

tempat ketempat yang lainnya yang dalam kurun waktu sementara dengan tujuan mencari hiburan dan menghilangkan rasa penat dari kegiatan sehari-hari. Tingkat Perenoman

daerah terbantu dengan adanya sebuah sektor pariwisata yang merupakan suatu penyokong pendapatan daerah. Devisa Negara Indonesia yang berasal dari pariwisata menurut data dari Kementerian Pariwisata 2018 meningkat mencapai 19,29 miliar Dolar AS atau hampir menembus target tahun 2019 yaitu sebesar 20 miliar Dolar AS. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa Ketika mengembangkan suatu daerah, maka kesejahteraan pada suatu daerah tersebut akan terangkat (Didien 2019).

Kontribusi Sektor pariwisata terhadap PDB tahun 2018 mencapai 4,50 persen, tahun 2019 mencapai 4,80 persen. Peningkatan kontribusi utamanya adalah adanya kunjungan dari wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara serta investasi yang dilakukan pada destinasi super prioritas (Didien, 2019). Tetapi ditahun 2020 sektor pariwisata pada PDB mengalami penurunan yaitu hanya mencapai 4,05 persen saja . penurunan itu diakibatkan karena adanya wabah pandemi yang terjadi di Indonesia, yang mengakibatkan turunnya semua sektor usaha dan salah satunya adalah pada sektor pariwisata.

Bali merupakan sebuah pusat pariwisata yang memiliki citra dimana, citra suatu Kawasan pariwisata adalah kombinasi dari persepsi konsumen dan usaha menyiapkan produk yang mempunyai kelebihan dibandingkan dengan competitor. Membangun citra atau *image* pada intinya adalah membangun strategi untuk memuaskan konsumen dan membangun loyalitas konsumen (Sudiarta, 2012). Citra Bali yang paling menonjol adalah pariwisata budaya, keramah tamahan, atraksi yang menarik, suasana Bali yang sangat nyaman, keindahan alam, dan stabilitas ekonomi dan politik yang mendukung pariwisata di daerah ini. Selain citra yang baik, sangat dibutuhkan fasilitas yang mendukung. Salah satu fasilitas yang sangat penting dalam menunjang kegiatan pariwisata di Bali adalah tersedianya sebuah Bandara.

Bandar Udara memiliki peranan yang penting bagi suatu negara dan juga suatu daerah. Bandar Udara ini juga merupakan pintu gerbang dari suatu daerah sebagai fasilitator yang menghubungkan antara daerah satu dengan daerah lainnya. Peran Bandar udara Dirjen Perhubungan udara adalah sebagai suatu simpul dalam jaringan transportasi udara sesuai hierarki Bandar Udara, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda

transportasi, pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan pariwisata, pembuka isolasi daerah, serta prasarana memperkokoh wawasan nusantara dan kedaulatan negara. Bandara selama ini dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, bahkan sekarang ini bandara menjadi symbol prestise yang aka diingat oleh wisatawan. Demikian halnya Bandara I Gusti Ngurah Rai sebagai bandar udara utama dan transit dan juga sebagai pintu gerbang di Indonesia bagian tengah yang telah menjadi prestise tersendiri bagi para wisatawan. Bandar udara merupakan sarana yang sngat penting dalam kegiatan kepariwisataan.

Pada tahun 2019 kunjungan wisatawan tertinggi ke Provinsi Bali mencapai angka 10.545.039 jiwa yang mengalami pertumbuhan sekitar 11,70% dari tahun tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa Bali merupakan tempat destinasi pilihan yang tepat untuk dikunjungi. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Provinsii Bali yang menggunakan jasa Bandara, maka akan dibutuhkan Fasilitas-fasilitas yang menunjang Kualitas Pelayanan hingga berjalan maksimal sehingga wisatawan nantinya akan merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Kualitas pelayanan terhadap kegiatan pariwisata di suatu daerah dapat dimulai dari kualitas pelayanan yang tersedia di Bandara. Bandara juga termasuk tempat dimana orang-orang saling melakukan interaksi saat pertama kali tiba di suatu tujuan wisata. Dengan itu citra suatu destinasi dapat juga ditentukan dengan penerimaan atau pelayanan yang diberikan petugas yang bekerja di Bandar Udara kepada para wisatawan Ketika tiba di daerah tujuan wisata tersebut, dimulai dari petugas *airlines* seperti Pramugari yang melayani wisatawan saat sedang berada di dalam Pesawat, kemudian saat tiba dilayani oleh *Ground-handling* yang akan memberikan pelayanan pertama Ketika wisatawan tiba di Bandara tujuan.

Pelayanan merupakan faktor penting dalam industri jasa, karena saat ini masyarakat sudah semakin kritis dalam menilai suatu Kualitas pelayanan, hal ini disebabkan semakin tingginya tingkat kesadaran akan hak konsumen untuk memperoleh pelayanan sebaik-baiknya. Terdapat isu yang terjadi di Bandara I Gusti Ngurah Raidimana banyaknya keluhan dari penumpang salah satunya bisa

diambil dari Laporan yang bersumber dari E-mail Contact Center 172 yaitu tentang kehilangan barang seperti Laptop, tas, keluhan barang seperti koper dan tas yang belum terangkut serta juga terdapat laporan kehilangan kartu identitas seperti KTP, Pasport. Itu merupakan salah satu keluhan. Sejauh ini Pelayanan yang ada di Bandara I Gusti Ngurah Rai sudah cukup baik dan sesuai dengan SOP (Standart Operating Procedure). Namun ada beberapa hal yang menyulitkan para wisatawan dalam menandatangani informasi dan juga menyulitkan *Customer Services* dalam memberikan informasi kepada calon penumpang maupun penumpang yang sudah sampai di Bandara, hal itu diakibatkan oleh terbatasnya fasilitas seperti *Micropohone* untuk melakukan *announcement* di kedatangan domestic Bandara I Gusti Ngurah Rai. Namun ada juga fasilitas yang sudah berjalan dengan baik seperti toilet yang cukup memadai, terdapatnya *Smooking room*, *Mushalla* dan juga terdapat pelayanan bagi penyandang disabilitas dan lansia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya *Customer Service* dalam melayani dalam memecahkan masalah dan keluhan dari penumpang di Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali berdasarkan dengan SOP yang ada. Serta untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya Kinerja *Customer Service* ini dalam melayani penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bandara I Gusti Ngurah Rai yang terletak di Bali bagian Selatan. Bandara I Gusti Ngurah Rai berada di Desa Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali dan sekitar 13 km dari Kota Denpasar. Pada penelitian ini, dibuat Batasan-batasan terhadap Variabel yang akan dibahas Variabel indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang pada jasa *Customer Services* di Bandara I Gusti Ngurah Rai yaitu terdiri dari Karakteristik wisatawan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan wisatawan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini

menggunakan observasi, menyebar kuesioner kepada 100 orang responden yaitu wisatawan Nusantara yang menggunakan jasa *customer service*, studi Pustaka, dan dokumentasi.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun sampel pada penelitian ini berjumlah 100 wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandara I Gusti Ngurah Rai dibangun oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaat* pada tahun 1930. Dahulu landasan pacunya hanya berupa *airstrip* dari rumput yang berukuran 700m di tengah ladang di desa Tuban. Pada tahun 1942 *Airstrip South Bali* di bom oleh tentara Jepang, dan setelah itu dikuasai untuk bisa mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. Akibat dari bom tersebut *Airstrip* menjadi rusak dan diperbaiki Kembali oleh tentara Jepang. Pada tahun 1942-1947, *Airstrip* mengalami perubahan yaitu pada landasan pacu menjadi 1.200m yang dari semula 700 meter.

Dalam meningkatkan pariwisata di Provinsi Bali, pemerintah kembali membangun gedung terminal internasional dan melakukan perpanjangan landasan pacu ke arah barat yaitu menjadi 2.700meter dengan *Overrun 2 x 100* meter. Selanjutnya dilakukan reklamasi pantai sejauh 1500 meter dilakukan dengan menggunakan material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu serta pasir yang diambil dari sungai Antosari Tabanan. Seiring dengan berjalannya proses pembangunan pada bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional pada tanggal 10 Agustus 1966.

Dalam penyelesaian pembangunan Bandar Udara Tuban ditandai dengan peresmian yang dilakukan oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, sekaligus berganti nama menjadi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Untuk mengatasi lonjakan penumpang dan kargo, pada tahun 1975-1978 pemerintah Indonesia Kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan antara lain: membangun terminal internasional baru.

Gedung terminal lama dialih fungsikan menjadi terminal domestic, sedangkan terminal domestic digunakan sebagai Gedung kargo, usaha catering dan Gedung serba guna.

Karakteristik Wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, karakteristik responden berdasarkan umur didominasi oleh DKI Jakarta yaitu 17 responden, Sumatera Utara sebesar 12 responden, Jawa Timur 11 responden, Jawa Barat 10 responden, Banten 8 responden, Sumatera Barat 8 responden, Bali 6 responden, Riau 6 responden, NTT 5 responden, Jawa Tengah 4 responden, Sulawesi Selatan 4 responden, Papua Barat 2 responden, dan Sulawesi Utara, Sulawesi Barat, NTB, Lampung serta Aceh yang masing-masing adalah berjumlah 1 responden.

Karakteristik wisatawan berdasarkan Jenis kelamin didominasi oleh Laki-laki yaitu sebanyak 54 responden dan kemudian yaitu Perempuan dengan jumlah responden sebesar 47.

Karakteristik berdasarkan Usia wisatawan didominasi oleh usia 26-30 tahun sebesar 49 orang responden. Disusul oleh umur 21-25 tahun sebanyak 39 responden. Kemudian disusul oleh umur 31-35 sebanyak 9 responden. Dan terakhir yaitu umur 15-20 tahun yaitu sebanyak 3 responden.

Karakteristik wisatawan berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh karyawan swasta sebanyak 31 orang responden. Kemudian disusul oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 29 responden. Disusul oleh pegawai negeri sebanyak 16 responden. Disusul oleh lainnya yang meliputi pekerjaan Dokter, Manager, Freelancer, dll sebanyak 14 responden. Dan yang terakhir adalah wiraswasta yaitu sebanyak 10 orang responden.

Karakteristik wisatawan berdasarkan Pendidikan terakhir didominasi oleh Pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 51 responden. Selanjutnya yaitu SMA/ sederajat sebanyak 30 responden. Kemudian adalah Diploma sebanyak 14 responden. Dan yang terakhir yaitu lainnya dengan Pendidikan terakhir S2 dan S3 sebanyak 5 responden.

Karakteristik wisatawan berdasarkan Tujuan berkunjung didominasi oleh Liburan dengan 71 orang responden.

Karakteristik berdasarkan teman perjalanan didominasi oleh teman-teman sebanyak 40

responden. Disusul oleh keluarga sebanyak 36 responden. Selanjutnya disusul oleh berkunjung Bersama pasangan sebanyak 17 responden. Dan yang terakhir adalah lainnya seperti bepergian sendiri sebanyak 7 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Uji Validitas

Berdasarkan hasil analisis terdapat 24 indikator yang diuji validitasnya dan sesuai dengan persyaratannya jika variabel yang memiliki koefisien melebihi dari 0.193 yang dapat dilihat pada tabel di atas bahwa dalam r-tabel nilai yang ada pada hasil pengolahan data harus dilakukan perbandingan nilai r-hasil dengan r-tabel. Dalam penelitian yang diuji validitasnya bisa dikatakan valid, dari 24 variabel yang diuji semua variabel memiliki nilai yang lebih dari 0.193, dikarenakan semua variabel tersebut valid.

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil uji reabilitas terhadap 100 responden yang dijadikan sampel didapatkan hasil bahwa nilai Cronbach Alpha adalah sebesar 0.884 yaitu sebagai variabel kualitas pelayanan (X) dan 0.876 sebagai variabel kepuasan wisatawan (Y). Nilai ini sudah memenuhi persyaratan atau reliabel, karena nilainya melebihi dari 0,6.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis bahwa nilai sig. diperoleh sebesar 0.075 yang mana telah sesuai dengan pengambilan keputusan bahwa nilai sig lebih besar dari nilai 0,05 maka residualnya akan dikatakan normal. Dari tabel di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai Asymp. Sig. $0,075 > 0,05$ maka penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Sesuai dengan pengambilan keputusan yang mana Multikolinearitas tidak terjadi, dan apabila nilai VIF dibawah nilai 10 atau *tolerance value* dibawah nilai 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini nilai VIF=1.350 (X1), 2.127 (X2), 1.730 (X3), 1.355 (X4), dan 2.057 (X5), yang mana kelima variabel tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

pada penelitian ini tidak terdapat multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Nilai signifikansi (Sig.) dengan variabel kualitas pelayanan (X) adalah 0.300 sedangkan nilai signifikansi variabel kepuasan (X2) adalah 0.198. Oleh karena itu nilai signifikansi kedua variabel itu lebih besar 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji ini, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam uji ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangible* (X1), *Empaty* (X2), *Reability* (X3), *Responsivness* (X4), dan *Assurance* (X5) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa *Customer Service* (Y).

Pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar $-0.001 < 0,05$, maka H1 diterima. Yang berarti terdapat pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wisatawan (Y).

Uji Korelasi

Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa besarnya koefisien korelasi yaitu ($R=0.791$), berarti variabel independen (kualitas pelayanan) memiliki hubungan yang kuat dengan variabel dependen (kepuasan wisatawan).

Uji Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi dari nilai *R square* ini adalah 0.626 atau 62,6% yang menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa *Customer Service* (Y) dipengaruhi oleh variabel independent kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya 37,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas emosional, harga dan kemudahan (Irawan, 2009).

Tingkat Kinerja Pelayanan *Customer Service* di Bandara I Gusti Ngurah Rai

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang disebarakan secara online maka dapat diketahui kinerja pelayanan *Customer Service* di Bandara I Gusti Ngurah Rai yang

terdiri dari 5 variabel yaitu Bukti fisik (*Tangible*), kepedulian (*Empaty*), keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsivness*), dan jaminan (*Assurance*).

Pada variabel bukti fisik, indikator tertinggi pada variabel ini adalah petugas *Customer Service* yang rapi dan bersih dengan nilai rata-rata 4,22. Sedangkan yang terendah berada pada indikator Fasilitas *counter Customer Service* lengkap dengan rata-rata 3,83. Pada variabel *Empaty* terdiri atas enam indikator, indikator tertinggi adalah Kesopanan petugas dalam berkomunikasi dengan nilai rata-rata 4,14. Dan indikator terendah berada pada Petugas mendengarkan keluhan dengan baik dan petugas tidak diskriminatif dengan nilai rata-rata 4,09.

Pada variabel keandalan terdiri atas tiga indikator, indikator tertinggi berada pada petugas menggunakan Bahasa yang baik, benar, dan komunikatif dengan nilai rata-rata 4,18 dan kemudian disusul oleh indikator petugas memberikan pelayanan secara efisien serta kemampuan petugas dalam menangani keluhan yang memiliki nilai rata-rata yang sama yaitu 4,06.

Pada variabel daya tanggap yang terdiri dari 4 indikator. Indikator tertinggi yaitu fasilitas yang disediakan oleh bandara berfungsi dengan baik dengan nilai rata-rata 4,16. Sementara itu indikator dengan nilai yang terendah ada pada indikator petugas cepat memberikan keinginan wisatawan. Dan yang terakhir yaitu variabel jaminan yang terdiri dari 5 indikator. Adapun indikator tertinggi berada pada keramah tamahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 4,21. Sementara itu indikator dengan nilai terendah berada pada indikator petugas mampu memahami informasi tentang bandara dan maskapai penerbangan dengan nilai rata-rata yaitu 4,08.

Pembahasan

Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai Sig. 0,001 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Dari nilai tersebut maka ditolak karena terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) secara simultan. Sedangkan pengaruh secara parsial variabel *Tangible* (X1), *Empaty* (X2), *Reability* (X3), *Responsivness* (X4), dan *Assurance* (X5) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang

menggunakan jasa *Customer Service* (Y). Dari hasil observasi selama penelitian wisatawan merasa puas oleh kualitas pelayanan di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Hal ini juga dibuktikan dengan Kualitas pelayanan (X) mampu mempengaruhi kepuasan wisatawan nusantara di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Hal ini dapat dilihat dari daftar pernyataan pada kuesioner dimana rata-rata semua responden setuju terhadap variabel independent.

Dari tabulasi 21 indikator diperoleh nilai rata-rata adalah 4,10 yang dikategorikan setuju. Dan indikator tertinggi pada tabulasi keseluruhan indikator ini adalah keramah tamahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,21 yang dikategorikan sangat setuju. Dengan nilai itu diharapkan pihak *Customer Service* tetap mempertahankan kinerja pada indikator tersebut. Sementara untuk indikator terendah adalah pada indikator Fasilitas *counter Customer Service* lengkap dengan rata-rata 3,83 yang dikategorikan setuju. Dengan rendahnya nilai rata-rata pada indikator ini, maka pihak *Customer Service* harus meningkatkan fasilitas yang ada pada counter, sehingga kepuasan wisatawan atas kinerja *Customer Service* di Bandara I Gusti Ngurah Rai meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Karakteristik wisatawan didominasi oleh asal Jakarta, berjenis kelamin Laki-laki, berusia 26-30 tahun, Pendidikan terakhir sarjana, pekerjaan sebagai karyawan swasta, tujuan berkunjung adalah liburan.

Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) secara simultan. Dari hasil observasi selama penelitian wisatawan merasa puas oleh kualitas pelayanan di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Hal ini juga dibuktikan dengan Kualitas pelayanan (X) mampu mempengaruhi kepuasan wisatawan nusantara di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Berdasarkan analisis tingkat kinerja, indikator tertinggi yaitu keramah tamahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,21 yang dikategorikan sangat setuju. Dengan nilai itu diharapkan pihak *Customer Service* tetap mempertahankan kinerja pada indikator tersebut. Sementara untuk indikator terendah adalah pada indikator

Fasilitas *counter Customer Service* lengkap dengan rata-rata 3,83 yang dikategorikan setuju. Secara keseluruhan tingkat kinerja *Customer Service* memperoleh nilai 4,10 dikategorikan Setuju.

Saran

Perlu adanya fasilitas yang dapat mempermudah *Customer service* dalam memberikan informasi seperti disediakannya fasilitas seperti, *microphone* untuk *announcement*.

Diharapkan pihak Bandara lebih memaksimalkan fasilitas dan pelayanan yang berada di *counter customer service* di terminal domestic.

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat membahas lebih dalam mengenai kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa *Customer Service* dengan menggunakan analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA) beserta diagram kartesius.

Kepustakaan

- Ambarita Rahel, I Made Kusuma Negara, I Ketut Suwena. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Pelayanan Customer Services Officer Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali*. Jurnal IPTA Vol 8 No. 2.
- Badan Pusat Statistik Bali. 2019. *Jumlah Kedatangan Wisatawan Nusantara ke Provinsi Bali*.
- Populix. 2022. *Pengertian Data Kualitatif dan Kuantitatif*. <https://info.populix.co/articles/data-kualitatif-adalah/>. Diakses pada tanggal 18 September 2022.
- Ratu, H. A. H., Sudiarta, I. N., & Sagita, P. A. W. (2021). Analisis Kepuasan Wisatawan Nusantara yang Menggunakan Jasa *Customer Services* di Lombok International Airport. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 9(2), 300-312.
- Sugianto, K. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata, PT Gramedia Pustaka Umum*.
- Suwena, I. Ketut & I Gst. Ngurah Widyamtja. 2010. *Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Universitas Udayana,