

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TELEKOMUNIKASI TELKOMSEL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KUTA

Felicia Nathania Suchyo¹, I Nyoman Sudiarta², I Wayan Darsana³

Email: felicianathania78@gmail.com¹, sudiarta_ipw@unud.ac.id², darsana_ipw@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana¹

Abstract: This study aims to determine the impact of the Telkomsel Tourist prepaid card on international tourists satisfaction in Kuta District. The data were processed using qualitative and quantitative analysis with Likert scale of 1-5. The quantitative data collection used purposive sampling by distributing questionnaires both online and offline to 100 respondents. This study utilized servqual indicators to assess the quality of Telkomsel Tourist prepaid card telecommunication services. The study examines the influence of reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangible aspects (X5) on tourist satisfaction (Y) for users of the Telkomsel Tourist prepaid card in Kuta District. The results indicate that reliability (X1), responsiveness (X2), and empathy (X4) have a significant partial effect on tourist satisfaction, while assurance (X3) and tangible aspects (X5) do not have a significant impact. Simultaneously, all variables X1, X2, X3, X4, and X5 significantly affect tourist satisfaction, with an F-value of 16.483, exceeding the F-table value of 2.311, and a significance level of 0.000. These findings suggest that improving service quality in terms of reliability, responsiveness, and empathy can enhance user satisfaction. Future research is recommended to include other variables, such as price impact, for a more comprehensive understanding of tourist satisfaction.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Telkomsel Tourist prepaid card terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Kecamatan Kuta. Data diolah menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif, dengan skala Likert 1-5. Data Kuantitatif menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling dengan membagikan kuisioner secara online dan offline kepada 100 responden. Penelitian ini menggunakan indikator servqual untuk mengetahui kualitas layanan telekomunikasi Telkomsel Tourist prepaid card. Penelitian ini mengkaji pengaruh variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) terhadap kepuasan wisatawan (Y) pengguna Telkomsel Tourist prepaid card di Kecamatan Kuta. Hasil menunjukkan keandalan (X1), daya tanggap (X2), dan empati (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan, sementara jaminan (X3) dan bukti fisik (X5) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, semua variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai F-hitung 16.483 lebih besar dari F-tabel 2.311 dan nilai signifikansi 0.000. Temuan ini menunjukkan kualitas layanan pada aspek keamanan dan bukti fisik harus ditingkatkan kembali. Penelitian mendatang disarankan menambahkan variabel lain, seperti pengaruh harga, untuk pemahaman yang lebih komprehensif tentang kepuasan wisatawan.

Keywords: service quality, SIM card, Telkomsel, tourist satisfaction.

PENDAHULUAN

Menteri Pariwisata Arief Yahya mengungkapkan bahwa pasar saat ini bergerak ke arah industri digital 4.0, di mana teknologi seperti IoT dan sistem internet memungkinkan keputusan dibuat otomatis tanpa campur tangan manusia, mempercepat komunikasi, dan mengurangi ketidakpastian dalam pengalaman wisatawan (Seetanah, 2019). Pengalaman ini mencakup perencanaan, kunjungan, dan

layanan di destinasi, dipengaruhi oleh fasilitas, layanan, lingkungan, dan interaksi lokal (Pujiastuti, 2020).

Layanan telekomunikasi, termasuk *smartphone* dan aplikasi perjalanan, kini krusial untuk navigasi, pencarian informasi, dan konektivitas, serta mendukung berbagi momen melalui media sosial (Aderibigbe, 2021). Di Bali, wisatawan dapat memilih antara *Wi-Fi*, *roaming data*, dan kartu *SIM* lokal yang paling

stabil dan terjangkau (Katie Rees, 2023). Telkomsel, dengan cakupan sinyal terbaik di Bali, menyediakan Telkomsel *Tourist prepaid card*, yang direkomendasikan untuk wisatawan mancanegara (Avid, 2024).

Telkomsel, anak usaha PT. Telkom Indonesia, menawarkan layanan seluler unggulan dengan Telkomsel *Tourist prepaid card*, didukung oleh jaringan 5G di Bali dan aplikasi *mytelkomsel* (Kristianti, 2023). Penjualan kartu ini mencapai lebih dari 500.000 pengguna dalam setahun, dengan permintaan tertinggi di Kuta.

Pada penelitian terdahulu oleh Shamsu et al pada tahun 2022 meneliti kualitas layanan telekomunikasi di Sarawak menggunakan metode *servqual* Kualitas layanan, termasuk *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., 1988, indikator kualitas inilah yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Dalam kerangka Kotler & Keller, 2016, jika layanan telekomunikasi memenuhi atau melebihi harapan wisatawan dalam semua dimensi kualitas layanan, maka kemungkinan besar akan meningkatkan kepuasan mereka. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan wisatawan. Meskipun banyak yang puas, ada keluhan terutama terkait *assurance*. Kualitas layanan sendiri merupakan komponen penting dalam menarik dan mempertahankan wisatawan (Sudiarta et al., 2015).

Penelitian ini bertujuan menilai dampak layanan Telkomsel *Tourist prepaid card* terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Kecamatan Kuta.

METODE

Analisis data adalah upaya mengolah data menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sujarweni, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif merupakan pengubahan data hasil penelitian berupa kuisioner yang diterjemahkan menjadi bentuk angka-angka yang mudah dipahami, melalui bentuk presentase.

Teknik analisis data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda menggunakan alat SPSS 26, yang menjelaskan hubungan antara satu variabel tak bebas (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (X1, X2, ... Xn). Tujuan dari uji regresi

linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas (Y) berdasarkan nilai variabel bebas (X1, X2, ... Xn) serta untuk mengetahui arah hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Analisis deskriptif kualitatif merupakan sebuah teknik analisis yang menggunakan tolak ukur, dimana analisa ini memberikan predikat terhadap variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Maka dari itu hasil penilaian bilangan berupa presentase dari kuisioner yang bersifat kuantitatif harus merujuk pada pernyataan ukuran kualitas, dalam hal ini merupakan “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Cukup”, “Tidak Setuju”, dan “Sangat Tidak Setuju” (Hikmawati, 2020).

Pengukuran data dilakukan dengan berdasarkan kuisioner diberikan skor dengan menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu kejadian atau permasalahan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan ukuran analisis regresi linear beranda, karena terdapat lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Jawaban responden akan dihitung dalam skala 1-5. Dengan skor 1 menyatakan sangat tidak setuju, skor 2 menyatakan tidak setuju, skor 3 menyatakan netral, skor 4 menyatakan setuju, dan skor 5 yang menyatakan sangat setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Kuta di Kabupaten Badung, Provinsi Bali, Indonesia, memiliki luas 17,52 km² dan terdiri dari lima kelurahan: Kedonganan, Tuban, Kuta, Legian, dan Seminyak. Terkenal dengan lokasi wisata seperti Pantai Kuta, yang populer untuk selancar, Kuta juga memiliki banyak hotel berbintang, restoran, villa, dan mall seperti Beachwalk dan Discovery Mall. Di bagian selatan Kuta, terdapat Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang melayani penerbangan domestik dan internasional. Pada 2021, terdapat 49 BTS dari lima operator seluler: Telkomsel, XL, Indosat Ooredoo, Smartfren, dan Tri Indonesia dengan sinyal 4G/LTE. Pada 2022, Telkomsel meluncurkan *Tourist prepaid card* yang dapat dibeli oleh wisatawan asing dengan validasi paspor dan nomor *IMEI*, memungkinkan registrasi melalui layanan pelanggan Telkomsel menggunakan data paspor atau KITAS.

Karakteristik Wisatawan

Kuisisioner penelitian diisi oleh 100 wisatawan mancanegara pengguna Telkomsel Prepaid Card di Kecamatan Kuta. Responden terbanyak berasal dari Australia (22 responden), diikuti Amerika Serikat (9 responden). Wisatawan dari Eropa mendominasi dengan 35 responden, disusul Asia dengan 20 responden. Jumlah terkecil berasal dari Timur Tengah dengan 1 responden. Dari 100 responden wisatawan mancanegara pengguna Telkomsel Prepaid Card di Kecamatan Kuta, 53% adalah laki-laki dan 47% perempuan. Mayoritas berusia 25-44 tahun (73%), dengan 13% berusia 15-24 tahun, 12% berusia 45-64 tahun, dan 2% berusia 65 tahun ke atas. Sebanyak 56% responden berstatus single dan 44% sudah menikah. Berdasarkan pekerjaan, 35% adalah karyawan, 21% pengusaha, dan 17% pelajar. Untuk pendidikan, 53% memiliki jenjang sarjana, 35% lebih tinggi dari sarjana, dan 12% sekolah menengah atau diploma. Sebanyak 36% responden baru pertama kali mengunjungi Kuta, 31% sudah tiga kali atau lebih, 18% dua kali, dan 15% sekali. Sebanyak 79% bertujuan wisata leisure, 16% bisnis, dan 5% lainnya. Mayoritas (85%) telah berkunjung ke luar Kuta. Sebanyak 54% menggunakan internet setiap hari, 37% sangat sering, dan 8% jarang. Sebanyak 59% baru pertama kali membeli Telkomsel Prepaid Card, 22% sekali sebelumnya, dan 19% dua kali atau lebih. Informasi tentang Telkomsel Prepaid Card berasal dari website (23%), media sosial (20%), dan teman (19%). Akses sim card terbanyak melalui GraPari (33%), airport (20%), dan toko handphone (19%). Pilihan paket data terbanyak adalah 25 GB (35%), diikuti 18 GB (24%), 35 GB (21%), dan 11 GB (2%).

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar wisatawan setuju dengan kualitas layanan Telkomsel. Namun, untuk pernyataan "*Mytelkomsel app provides answers or solutions to network issues*" pada variabel empati, responden rata-rata menjawab netral. Selain itu, 30 orang sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan pernyataan "*I have downloaded the Mytelkomsel app.*" Pada variabel jaminan dan bukti fisik, meskipun rata-rata setuju, lebih dari 20% wisatawan tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan, terutama mengenai keamanan Telkomsel *Tourist prepaid card* dari *SMS spam* promosi, di mana 25 orang tidak setuju.

Berdasarkan hasil survei, indikator dalam variabel kepuasan menunjukkan rata-rata responden sangat setuju, dengan hanya 1 orang yang tidak setuju pada pernyataan "*I would recommend the Telkomsel Tourist prepaid card to friends or family who are traveling*" dan beberapa pernyataan lain. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang ada.

Analisis Uji Statistik

Uji validitas menunjukkan ketepatan suatu instrumen. Instrumen yang valid memiliki tingkat validitas tinggi. Menurut Ghozali (2001) dalam Sujarweni (2022), jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan memiliki korelasi positif, maka item tersebut valid. Dengan $n = 100$ dan signifikansi 0,05, nilai r tabel adalah 0,164. *Item* dengan nilai r hitung di atas 0,164 dianggap valid.

Uji reliabilitas memastikan kuisisioner memberikan hasil konsisten dari waktu ke waktu. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0,60, menunjukkan reliabilitas yang baik. Uji validitas dan reliabilitas penting untuk memastikan data yang akurat dan dapat dipercaya. Nilai *Pearson Correlation* pada seluruh pernyataan dalam dua variabel lebih dari 0,164, sehingga kuisisioner dapat dikatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan angka *Cronbach Alpha* pada kedua variabel di masing-masing indikatornya lebih dari 0,6, sehingga seluruh item pernyataan dapat dinyatakan reliabel.

Uji normalitas mengukur apakah data terdistribusi normal untuk digunakan dalam statistik parametrik. Jika tidak, digunakan statistik non-parametrik. Penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, di mana hasil uji menunjukkan nilai Sig sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05, sehingga residual terdistribusi normal. Dengan demikian, variabel dalam penelitian ini bersifat normal dan dapat dilanjutkan ke uji analisis lebih lanjut.

Uji multikolinearitas mengevaluasi apakah variabel independen dalam model saling berkorelasi kuat. Dalam penelitian ini, jika nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas (Sujarweni, 2022). Nilai toleransi masing-masing variabel adalah: keandalan (0.841), daya tanggap (0.706), jaminan (0.349), empati (0.912), dan bukti fisik (0.350). Nilai VIF masing-masing variabel adalah: keandalan

(1.189), daya tanggap (1.417), jaminan (2.865), empati (1.097), dan bukti fisik (2.861). Karena nilai toleransi lebih dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat multikolinearitas dalam penelitian ini.

Uji heteroskedastisitas mengevaluasi perbedaan variansi residual antara penelitian. Dengan metode *Glejser*, heteroskedastisitas tidak terjadi jika nilai signifikansi $> 0,05$. Berdasarkan hasil, nilai signifikansi untuk semua variabel (X1: 0.320, X2: 0.116, X3: 0.811, X4: 0.268, X5: 0.088) lebih dari 0,05, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas pada semua variabel dalam penelitian ini.

Uji t digunakan untuk menilai pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen, dengan nilai signifikansi $< 0,05$ menunjukkan pengaruh signifikan dan t hitung $> t$ tabel (1,660) menunjukkan pengaruh parsial. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel keandalan (X1) dengan signifikansi 0,001 dan t hitung 3,426 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, begitu juga variabel daya tanggap (X2) dengan signifikansi 0,009 dan t hitung 2,648. Sementara itu, variabel jaminan (X3) dengan signifikansi 0,267 dan t hitung 1,116 serta variabel bukti fisik (X5) dengan signifikansi 0,155 dan t hitung 1,434 tidak berpengaruh signifikan. Variabel empati (X4) dengan signifikansi 0,001 dan t hitung 3,309 juga berpengaruh signifikan.

Uji F menilai signifikansi keseluruhan pengaruh variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan wisatawan. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau F-hitung $> F$ -tabel, terdapat pengaruh signifikan. Berdasarkan hasil, F-hitung sebesar 16,483 lebih besar dari F-tabel 2,311 dan nilai signifikansi 0,000 $< 0,05$, menunjukkan bahwa variabel X secara signifikan mempengaruhi Y. Dengan demikian, hipotesis H6 diterima.

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara kualitas layanan telekomunikasi dan kepuasan wisatawan. Koefisien determinasi (*R-squared*) menunjukkan seberapa baik variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai *Adjusted R-squared* dianggap baik jika lebih dari 0,5. Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi $R = 0,683$, menandakan hubungan kuat antara kualitas layanan dan kepuasan. Namun, nilai *R-squared* sebesar 0,439 menunjukkan bahwa hanya 43,9% kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut, sedangkan

56,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Meskipun koefisien determinasi belum mencapai 0.5, nilai ini tetap signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Shamsu et al. (2022), yang juga menemukan koefisien di bawah 0.5 sebagai kontribusi signifikan dalam studi layanan telekomunikasi. Penelitian ini menggarisbawahi perlunya perbaikan layanan oleh operator untuk meningkatkan kepuasan, pendapatan, dan loyalitas pelanggan.

Pengaruh Layanan Teleomunikasi terhadap Kepuasan Wisatawan

Kualitas keandalan (*reliability*) Telkomsel *Tourist prepaid card* menunjukkan nilai signifikan 0.001, lebih kecil dari 0.05, dan t-hitung 3.426 melebihi t-tabel 1.660, sehingga hipotesis pertama diterima. Ini menunjukkan bahwa keandalan Telkomsel *Tourist prepaid card* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Kecamatan Kuta. Responden dari Jerman, seperti Sam, menganggap sinyal Telkomsel sebagai yang terbaik di Indonesia, meskipun ada masalah di lokasi tertentu. Responden Australia merasa kurang puas, sedangkan wisatawan dari USA dan Eropa puas dengan keandalan sinyal Telkomsel. Dengan dukungan jaringan hingga 5G di Bali, Telkomsel meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kualitas *responsiveness* (daya tanggap) Telkomsel *Tourist prepaid card* menunjukkan nilai signifikan 0.009, lebih kecil dari 0.05, dan t-hitung 2.648 melebihi t-tabel 1.660, sehingga hipotesis kedua diterima. Ini menunjukkan bahwa daya tanggap Telkomsel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Kecamatan Kuta. Layanan registrasi 24 jam dan pengantaran kartu berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan.

Kualitas *assurance* (jaminan) Telkomsel *Tourist prepaid card* menunjukkan nilai signifikan 0.267, lebih besar dari 0.05, dan t-hitung 1.116 tidak melebihi t-tabel 1.660, sehingga hipotesis ketiga ditolak. Ini berarti tidak ada pengaruh signifikan antara *assurance* Telkomsel dan kepuasan wisatawan mancanegara di Kecamatan Kuta. Kualitas *assurance* belum memenuhi ekspektasi wisatawan; contohnya, wisatawan Argentina merasa keamanan Telkomsel tidak memadai, sementara wisatawan Australia merasa aman. Masalah seperti kebocoran data dan *SMS spam* juga mengurangi kepuasan terhadap jaminan Telkomsel.

Kualitas *empathy* (empati) Telkomsel *Tourist prepaid card* menunjukkan nilai signifikan 0.001, jauh di bawah 0.05, dengan t-hitung 3.309 yang melebihi t-tabel 1.660, sehingga hipotesis diterima. Ini menandakan pengaruh signifikan antara empati dan kepuasan. Layanan aplikasi *Mytelkomsel* memudahkan akses ke customer service, pembelian paket, dan pengecekan kuota. Wisatawan yang tidak menggunakan aplikasi merasa dimudahkan jika mereka melakukannya. Dengan demikian, terdapat hubungan signifikan antara kualitas empati dan kepuasan pengguna, menyoroti pentingnya perbaikan dalam aspek empati layanan Telkomsel.

Kualitas *tangible* (bukti fisik) Telkomsel *Tourist prepaid card* memiliki nilai signifikan 0.155, lebih besar dari 0.05, dengan t-hitung 1.116 yang kurang dari t-tabel 1.660. Oleh karena itu, hipotesis ini tidak diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan antara *tangible* dan kepuasan wisatawan. Kualitas *packaging* yang buruk, informasi produk yang kurang jelas, dan lokasi pengambilan kartu yang tidak strategis berkontribusi terhadap ketidakpuasan, terutama di kalangan wisatawan Asia yang mengalami kendala bahasa dan ekspektasi tinggi terhadap kualitas *tangible*.

Kualitas layanan Telkomsel *Tourist prepaid card* menunjukkan nilai F-hitung 16.483, melebihi F-tabel 2.311, dengan nilai sig $0.000 < 0.05$, menunjukkan pengaruh signifikan secara simultan dari variabel X1 keandalan, X2 daya tanggap, X3 jaminan, X4 empati, dan X5 bukti fisik terhadap kepuasan wisatawan di Kecamatan Kuta. Wisatawan Australia yang pernah menggunakan layanan ini sebelumnya merasa puas, sehingga hipotesis keenam diterima. Telkomsel dapat memanfaatkan hasil ini untuk meningkatkan aspek-aspek layanan mereka di Kuta.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keandalan dan daya tanggap layanan telekomunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yang menunjukkan betapa pentingnya kedua faktor ini dalam menentukan pengalaman pengguna. Empati juga memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung. Sebaliknya, jaminan dan bukti fisik tidak

menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Secara keseluruhan, kualitas layanan telekomunikasi secara komprehensif memengaruhi kepuasan wisatawan, sehingga layanan yang andal, responsif, dan empatik menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Saran

Telkomsel disarankan untuk meningkatkan perlindungan data pribadi dan mencegah SMS spam dengan memberikan jaminan keamanan yang lebih jelas bagi pengguna kartu Prabayar wisatawan. Pengambilan SIM card sebaiknya dilakukan di lokasi yang lebih strategis, dengan informasi yang lebih mudah dipahami. Keandalan jaringan dan konektivitas dapat dipertahankan dan ditingkatkan melalui evaluasi berkala dan pelatihan teknis untuk tim lapangan. Proses registrasi perlu diperbaiki dengan evaluasi menyeluruh dan pelatihan karyawan guna meningkatkan efisiensi dan responsivitas. Selain itu, kualitas empati dan informasi mengenai aplikasi MyTelkomsel harus ditingkatkan melalui pelatihan karyawan, agar wisatawan lebih mudah memahami dan menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk jumlah sampel terbatas, lokasi penelitian yang sempit, dan fokus pada variabel *servqual*. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas sampel, memperhatikan kualitas layanan di daerah lain, menambahkan variabel seperti harga dan kualitas layanan telepon, serta menyediakan kuesioner dalam berbagai bahasa untuk mengatasi keterbatasan dan memahami kualitas layanan secara lebih komprehensif.

Kepustakaan

- Aderibigbe, O.-O. (2021). Are *Telecommunications And Travel Substitutes Or Complements? An Empirical Analysis Of A Developing City In Nigeria*.
- Agustyananto, R. (2020, April 17). *WiFi Portable vs SIM Card Lokal: Mana yang Lebih Baik untuk Internetan Saat Traveling ke Luar Negeri?* Klook.Com.
- Aprilian, Y. (2022, September). *Evolusi Teknologi Kartu Sim Handphone di Indonesia*. Lamnesia.Com.
- Arianto, T., & Sari, E. P. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Perceived Value, Dan Perceived Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Telkomsel, Tbk Cabang Bengkulu*. Jurnal Ekombis Review, 11(1), 237–244.
- Artikel GPR. (2022, November 6). *Mengukur Berkah Layanan 5G bagi Indonesia*. Kominfo.
- Avid, T. A. (2024, March 27). *Buying A Prepaid Sim Card For Indonesia In 2024*. Traveltomtom.
- Ayeh, J. K. (2018). *Distracted gaze: Problematic use of mobile technologies in vacation contexts*. *Tourism Management Perspectives*, 26, 31–38.
- Dias, S., & Afonso, V. A. (2021). *Impact Of Mobile Applications In Changing The Tourist Experience*. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 11(1), 113–120.
- Efrida, Via Reza, I Nyoman Sudiarta, and Ni Putu Eka Mahadewi. 2017. "Pengaruh Presepsi Ekowisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Monkey Forest Ubud, Bali." IPTA 5 (1).
- Fitria, N. I., Putri, N., & Zahrani, P. (2022). *Literature Review Determinasi Infrastruktur Ti: Telekomunikasi, Internet Dan Brainware*. 3(2).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Trends. (2023). *Google Trends Search Sim Card. In Google Trends*.
- Grace. (2024). *Telkomsel Bali SIM Card | 12 – 70GB | 30 Days*.
- Hidayah, N. (2021). *Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan Di Era Digital (1st ed.)*. Kreasi Cendekia Pustaka.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian (1st ed.)*. PT RajaGrafindo Persada.
- Irham. (2022, March 15). *Direct Release: "Telkomsel Prepaid Tourist" Starter Card Optimizes The Digital Experience Of International Tourists Enjoying The Beauty Of Indonesia And The Mandalika Motogp 2022*. Jagat Review.
- Irwan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan (1st ed.)*. Elex Media Komputindo.
- Ismail, M. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Monalisa, Ed.; 1st ed.)*. Rajawali Pers.
- Jayandran, A., Sulaiman, S., & Nickelson, J. (2023). *Kecamatan Kuta Dalam Angka 2023*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung.
- Jellyanatas. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Telkomsel Kota Klaten [Univeritas Islam Indonesia]*.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri (F. Zulkarnain, Ed.; 1st ed.)*. UMSU Press.
- Kalia, P., Kaushal, R., Singla, M., & Parkash, J. (2021). *Determining The Role Of Service Quality, Trust And Commitment To Customer Loyalty For Telecom Service Users: A Pls-Sem Approach*. *TQM Journal*, 33(7), 377–396.
- Katie Rees. (2023). *Data Roaming vs. Local SIM Card vs. International SIM Card Compared. Makeuseof*.
- Koshy, D. G., & Rao, S. N. (2018). *Evolution of SIM Cards – What's Next?* IEEE.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kristianti, L. (2023, December 14). *Telkomsel Raih Penghargaan Atas Layanan Telekomunikasi Optimal*. Antara News.
- Luhanga, E., Sowon, K., Cranor, L. F., Fanti, G., Tucker, C., & Gueye, A. (2023). *User Experiences with Third-Party SIM Cards and ID Registration in Kenya and Tanzania*.
- Oliver, R. (1996). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill.
- Pangaribuan, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Yang Berkunjung Ke Curug Leuwi Hejo Kabupaten Bogor*.

- Pada Era New Normal [Skripsi]. Universitas Udayana.
- Pendit, N. (2002). Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana (7th ed.). Pradnya Paramita.
- Penttinen, J. T. J. (Ed.). (2015). *The Telecommunications Handbook Engineering Guidelines For Fixed, Mobile And Satellite Systems* (Vol. 1).
- Pratiwi, A. Y. (2020). *Sales Of Japanese Sim Cards At Pt. Adventure Travel Group. WIDAI Japanese Journal*, 1(1), 21–31.
- Raharjo, S. (2019, February). Cara Melakukan Uji Linearitas dengan Program SPSS. Spssindonesia.Com.
- Ramli, R., & Pratama, A. (2022, September 2). Soal Dugaan Kebocoran Data SIM Card, Telkomsel: Tersimpan dalam Sistem Internal Tetap Aman. Kompas.Com.
- Rizkinaswara, L. (2019, March 1). Pariwisata Go-Digital, Transformasi Menuju Era Tourism 4.0. KOMINFO. Pariwisata Go-Digital, Transformasi Menuju Era Tourism 4.0
- Rummi, J. (2022, March 15). Telkomsel Luncurkan Simcard Prabayar Tourist 25 Gb. Suara Pemerintah.
- Sailallah, H. R. P. (2024, February 21). Peran, Fungsi, Kelebihan, dan Jenis ISP (Internet Service Provider). Telkomuniversity.Ac.Id.
- Sejarah dan Perkembangan Handphone. (2022, March 9). Pusat Jurnal Ilmiah.
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. 19(1), 57–63.
- Shamsu, H. A. Bin, Sin, K. Y., & Sim, C. L. (2022). *The Impact Of Mobile Telecommunication Service Quality On Tourists' Destination Satisfaction In Sarawak. Journal of Tourism and Development*, 39, 27–40.
- Srinivasan, A. V, Maheswari, G. S., Kavitha M, Navaneetha, & Rajagopal, K. (2021). *Impact Of Responsiveness On Customer Satisfaction In Telecommunication Sector. Webology*, 18(6), 7859–7865.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (19th Ed.). Alfabeta Cv.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. W. (2022). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. PUSTAKABARUPRESS.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya (S. Sartika & M. Multazam, Eds.; 1st ed., Vol. 1). UMSIDA Press.
- Tambunan, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel Di Kelurahan Sarulla, Kecamatan Pahae Jae, Kabupaten Tapanuli Utara. Repository UHN.
- Tan, W. K. (2017). *The Relationship Between Smartphone Usage, Tourist Experience And Trip Satisfaction In The Context Of A Nature-Based Destination. Telematics and Informatics*, 34(2), 614–627.
- Telkomsel Pastikan Data Pelanggan Tetap Aman. (2020, July 13). Telkomsel.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan (A. Diana, Ed.; 1st ed.). Penerbit ANDI.
- Trick, C. (2022, November 15). *What is a SIM (Subscriber Identity Module) Card? Trenton System*.
- Wahyundari, Ni Wayan Vitha, I Nyoman Sudiarta, and Ni Putu Eka Mahadewi. 2015. “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara Di Pantai Pandawa, Kabupaten Badung, Bali” 3 (1).
- Wijayanti, S. A. (2024). Pengaruh TIC (Tourism Information Center) Dan Sarana Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kota Pasuruan [Skripsi, Universitas Merdeka Pasuruan].
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy. In Wiley International Encyclopedia of Marketing*. Wiley.