

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN KERJASAMA  
JOINT RESEARCH UNWAR DENGAN UniKL**



**PENGARUH CITRA DESTINASI ATRIBUT  
PERJALANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN  
DENGAN MODERASI KEBIJAKAN PEMERINTAH  
(STUDI KOMPARASI BALI INDONESIA DENGAN  
PENANG MALAYSIA)**

**TIM PENGUSUL UNWAR DAN UniKL**

**Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa, S.E.,M.Si (ketua Unwar)  
NIDN. 0802096301**

**Dr. I Made Suniastha Amerta, S.S.,M. Par (Anggota 1 Unwar)  
NIDN. 0816127201**

**Dr. Drs. A.A Gde Raka, M.Si (Anggota 2 Unwar)  
NIDN. 08013085701**

**Assoc. Prof. Dr. Ilham Sentosa (Ketua UniKL)  
Dr. Sharina Osman (Anggota UniKL)**

**UNIVERSITAS WARMADDEWA  
DENPASAR  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENELITIAN KERJASAMA *JOINT RESEARCH***

---

Judul penelitian : Pengaruh Citra Destinasi Atribut Perjalanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Kebijakan Pemerintah (Studi Komparasi Bali Indonesia Dengan Penang Malaysia).

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 561/Ekonomi Pembangunan  
Topik Unggulan : Model Pengembangan Pariwisata Bali Dengan Penang 2021.

**Penelitian Tahun : Kedua**

Ketua Peneliti

Nama Lengkap : Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa, S.E.M.Si

1. NIDN : 0802096301
2. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
3. Program Studi : Ekonomi Pembangunan
4. No. Hp. : 08123641593
5. No. Surel : [putungurahsuyatna@yahoo.com](mailto:putungurahsuyatna@yahoo.com)

Anggota Peneliti (1)

1. Nama Lengkap : Dr. I Made Suniastha Amerta, S.Sos., M. Par
2. NIDN : 0816127201
3. Perguruan Tinggi : Universitas Warmadewa

Anggota Peneliti (2)

1. Nama Lengkap : Dr. Drs. A.A Gde Raka, M.Si
2. NIDN : 08013085701
3. Perguruan Tinggi : Universitas Warmadewa

Ketua Peneliti (UniKL)

1. Nama Peneliti : Assoc. Prof. Dr. Ilham Sentosa
2. Perguruan Tinggi : Universitas Kuala Lumpur

Anggota Peneliti (1)

1. Nama Peneliti : Dr. Sherina Osman
2. Perguruan Tinggi : Universitas Kuala Lumpur

Anggota Peneliti Mahasiswa :

1. Ida Ayu Putu Santi Purnamawati  
NPM. 2032125002
2. Ni Wayan Dian Ratna Anggelina  
NPM. 2032125026
3. Bagus Ray Wijaya  
NPM. 2032125007

Lama Penelitian Keseluruhan : 3 (satu) Tahun  
 Biaya Penelitian Keseluruhan : Rp. 300.000.000,-  
 Penelitian Tahun Ke : Kedua  
     Dana Unwar : Rp. 100.000.000,-  
     Dana UniKL : Rp. 25.000.000,-

<p>Denpasar, 1 Nopember 2022</p> <p>Universitas Warmadewa Ketua Tim Peneliti Pengusul</p>  <p><u>Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa, S.E., M.Si</u> NIDN. 0802096301</p>		<p>Denpasar, 1 Nopember 2022</p> <p>Universiti Kuala Lumpur</p>  <p><u>Assoc. Prof. Dr. Ilham Sentosa</u> Leader Of Reasearch Team Of Universiti Kuala Lumpur</p>
Menyetujui,		
<p>Universitas Warmadewa Kepala Lembaga Penelitian</p>  <p><u>Prof. Dr. I Made Suwitra, S.H., M.H</u> NIP. 196012311985031024</p>		<p>University Kuala Lumpur Kepala Lembaga Penelitian</p>  <p><u>Assoc. Prof. Dr. Mohd Farid Shamsudin</u> Head Of Research Team Of Universiti Kuala Lumpur (UniKL) Business School</p>

## RINGKASAN

Tujuan penelitian ini adalah merancang model pengembangan pariwisata Bali dikaitkan dengan kesiapan kebijakan pemerintah sebagai pendukung pengembangan pariwisata serta menganalisis perbedaannya dengan Penang Malaysia. Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya bagi Pemerintah Bali dan seluruh *stakeholder* untuk mengubah paradigma pengembangan pariwisata Bali dari *mass tourism* menjadi *quality tourism*. Untuk mewujudkan tujuan tersebut sangat penting untuk diteliti mengenai sejauhmana kesiapan kebijakan pemerintah dalam memoderasi citra destinasi atribut perjalanan sebagai faktor utama yang menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung sebagai variabel independen terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung sebagai variabel dependen. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 masing masing untuk Bali maupun Penang. Metode penentuan sampel adalah *purposive* yaitu terhadap wisatawan yang pernah mengunjungi destinasi wisata baik Bali maupun Penang. Data yang dipergunakan adalah data primer yang diperoleh berdasarkan wawancara langsung dengan metode *survey* lapangan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan sebelumnya, sedangkan analisis data menggunakan metode *partial least square* (PLS) untuk analisis kuantitatif, serta dilengkapi analisis kualitatif untuk memperoleh hasil analisis yang komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan, untuk Bali bahwa citra destinasi atribut perjalanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan kebijakan pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, namun kebijakan pemerintah tidak memoderasi hubungan antara citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan untuk Penang Malaysia, citra destinasi atribut perjalanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, demikian juga kebijakan pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, namun kebijakan pemerintah tidak memoderasi hubungan antara citra destinasi atribut perjalanan dengan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Citra destinasi atribut perjalanan, Kepuasan Wisatawan dan Kebijakan Pemerintah

## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNYA maka seluruh proses penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai rencana sebelumnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa model pengembangan pariwisata bagi seluruh pemangku kepentingan, khususnya di Bali-Indonesia, sehingga proses pengembangan kepariwisataan dapat dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi meliputi seluruh *stakeholders* pariwisata, tujuannya adalah pengembangan kepariwisataan dapat berjalan secara seimbang dan berkelanjutan dengan terlibatnya sektor-sektor pendukung utama kepariwisataan di Bali secara komprehensif.

Berhasilnya penelitian *joint* riset ini sudah tentu sangat didorong oleh motivasi dari berbagai pihak baik finansial maupun non finansial. Untuk itu melalui kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Unwar yang telah memberikan bantuan pendanaan melalui Lembaga Penelitian Unwar.
2. Team peneliti UniKL yang telah berkomitmen bekerjasama untuk melaksanakan studi ini sampai selesai.
3. Team peneliti Unwar yang telah mencurahkan segala pikiran dan karya nyata untuk mendukung seluruh proses penelitian.
4. Seluruh responden yang telah membantu pengisian kuesioner.

Kami berharap kerjasama ini dapat berlanjut untuk memberikan kontribusi nyata bagi seluruh pihak terkait dalam pengembangan pariwisata Bali ke depan. Peneliti juga mohon maaf atas segala kekurangan yang dijumpai dalam laporan penelitian ini.

Team Peneliti *Joint* Riset Unwar-UniKL

Ketua



Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa, S.E.,M.Si

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	5
1.3 Urgensi/Keutamaan Penelitian	5
1.4 Rencana Capaian <i>outcome</i> Tahunan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Citra Destinasi	8
2.2 Atribut Perjalanan	8
2.3 Kepuasan Wisatawan	8
2.4 Kebijakan Pemerintah	9
2.5 Indikator Penelitian	10
2.6 Peta Jalan Penelitian dan Renstra Institusi	11
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	14
3.1 Tujuan Penelitian	14
3.2 Manfaat Penelitian	14
BAB IV METODE PENELITIAN	15
3.1 Lokasi dan Obyek Penelitian	15
3.2 Data Penelitian	15
3.3 Metode Analisis Data	15
3.4 Bagan Alir Penelitian	16
BAB V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	17
5.1 Hasil Analisis Untuk Bali-Indonesia	17

5.1.1	Profil Responden Untuk Bali-Indonesia .....	17
5.1.2	Uji Reliabilitas dan Validitas.....	18
5.1.3	Analisis Deskriptif untuk Bali-Indonesia .....	20
5.1.4	Analisis Inferensial untuk Bali-Indonesia .....	22
5.2	Hasil Analisis Untuk Penang-Malaysia .....	29
5.2.1	Profil Responden dari Sisi Permintaan dan Penawaran .....	29
5.2.2	Uji Reliabilitas dan Validitas Untuk Penang-Malaysia.....	30
5.2.3	Analisis Deskriptif .....	32
5.2.4	Analisis Inferensial untuk Penang-Malaysia.....	34
5.3	Study Perbandingan Bali-Indonesia dengan Penang-Malaysia .....	41
5.3.1	Analisis Deskriptif .....	41
5.3.2	Analisis Inferensial.....	42
5.4	Model Pengembangan Pariwisata Bali .....	44
5.4	Luaran Yang Dicapai .....	45
BAB VI RENCANA TAHAP BERIKUTNYA.....		46
BAB VII KESIMPULAN .....		47
7.1	Kesimpulan .....	47
7.2	Rekomendasi.....	47
DAFTAR PUSTAKA .....		49

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rencana Capaian <i>Outcome</i> .....	6
Tabel 5.1	Profile Responden Bali.....	17
Tabel 5.2	Nilai Cronbach Alpha.....	18
Tabel 5.3	Uji Validitas.....	19
Tabel 5.4	Rata-Rata Skor Konstruk dan Indikator Bali.....	20
Tabel 5.5	Uji <i>Convergent Validity</i> .....	23
Tabel 5.6	Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	24
Tabel 5.7	Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	25
Tabel 5.8	<i>Nilai R-Square</i> .....	25
Tabel 5.9	<i>Path Coeficients</i> .....	27
Tabel 5.10	Profile Responden Penang.....	29
Tabel 5.11	Nilai Cronbach Alpha Malaysia.....	30
Tabel 5.12	Uji Reliabilitas dan Validitas Penang.....	31
Tabel 5.13	Rata-Rata Skor Konstruk dan Indikator Penang.....	32
Tabel 5.14	Uji <i>Convergent Validity</i> Penang-Malaysia.....	35
Tabel 5.15	Uji <i>Discriminant Validity</i> Penang Malaysia.....	36
Tabel 5.16	Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> Penang- Malaysia.....	36
Tabel 5.17	Koefisien $R^2$ .....	37
Tabel 5.18	Path Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	39
Tabel 5.19	Perbandingan Skor Bali-Penang .....	39
Tabel 5.20	Path Coeficient dan Uji Statistik Malaysia.....	42
Tabel 5.21	Perbandingan Koefisien Path Bali-Malaysia.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Indek Daya Saing Pariwisata.....	3
Gambar 2.1	Peta Jalan Penelitian.....	13
Gambar 4.1	Model Penelitian.....	16
Gambar 4.2	Bagan Alir Proses Penelitian.....	16
Gambar 5.1	<i>Moderating Effect Bali</i> .....	29
Gambar 5.2	<i>Moderating Effect Penang</i> .....	41
Gambar 5.3	Model Pengembangan Pariwisata Bali.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Gambar <i>Outer Loading, Path</i> Koefisien dan Uji Statsitk Untuk Bali .....	52
Lampiran 2	Gambar <i>Outer Loading, Path</i> Koefisien dan Uji Statsitk Untuk Penang .....	53
Lampiran 3	Book Chapter Teindex Scopus.....	54
Lampiran 4	Kontrak Prosiding dan E-Sertifikat Presentasi.....	55
Lampiran 5	Penugasan Mahasiswa.....	57
Lampiran 6	Kartu Mahasiswsa.....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam pengembangan sektor pariwisata persepsi tentang citra destinasi sebagai pilihan perjalanan yang diminati, memegang peranan penting sebagai faktor penarik kunjungan wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan dapat dicapai jika wisatawan memiliki keinginan untuk datang kembali dan dengan rela untuk memberikan rekomendasi tempat wisata yang telah di kunjungi kepada orang lain (Hidayatullah dkk., 2020). Wisatawan yang merasa puas setelah mengunjungi daerah tujuan wisata akan memiliki loyalitas untuk mengunjungi daerah tersebut pada kunjungan berikutnya. Menurut Kotler & Keller (hidayatulah dkk, 2020) kepuasan merupakan ungkapan bahagia atau kecewa yang timbul saat membandingkan sesuatu yang diibaratkan pada produk terhadap ekspektasi mereka. Tidak puas jika dibawah ekspektasi, puas jika telah memenuhi ekspektasi, dan sangat puas jika telah melebihi ekspektasi yang diharapkan. Menurut Oliver (Hidayatullah dkk, 2020) loyalitas adalah komitmen pada konsumen yang dengan setia untuk membeli suatu produk secara berulang, meskipun dengan diikuti perubahan-perubahan yang terjadi di lingkup pemasaran akan tetapi perilaku tersebut akan tetap terjaga.

Penelitian yang dilakukan (Sandrio dkk., 2020) dan (Alvianna, 2017) untuk mengetahui citra destinasi menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan perlu dilihat dari berbagai aspek seperti fasilitas, amenities, aksesibilitas maupun destinasi image, yang tidak kalah pentingnya adalah aspek atraksi, aksesibilitas, amenities dan ancillary tetap dipertahankan (Alvianna & Hidayatullah, 2020). Selain itu pengembangan ekonomi lokal terkait dengan kearifan lokal dan produk unggulan

ekonomi kreatif di sekitar daerah tujuan wisata juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan memperkuat aliansi strategis antara pemerintah daerah dengan *stakeholder* terkait (Khouroh dkk., 2019), dan (Rachmawati dkk., 2018), maka peranan pemerintah dalam regulasi sangatlah besar untuk pengembangan obyek wisata maupun berbagai produk wisata yang menjadi pendukung seluruh kegiatan pariwisata (Hidayatulah, dkk 2020). Untuk dapat mempertahankan dan menambah khasanah budaya pengelola juga harus memperhatikan *trend* budaya dan harga yang ada (Prastiwi dkk., 2020). Studi Hidayatulah dkk (2020) menyatakan dalam studinya bahwa citra kognitif dan citra unik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pengunjung, sedangkan citra afektif tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pengunjung.

Demikian juga hasil penelitian Septiandari, dkk (2021) menunjukkan bahwa citra destinasi wisata dan kualitas layanan baik secara parsial ataupun simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Tiga Warna. Hasil studi Aunalal (2017) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap citra destinasi, juga ada pengaruh positif dan signifikan citra destinasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan serta persepsi kualitas informasi dan kepuasan terhadap loyalitas wisatawan. Studi Kusyanda dkk (2020) menunjukkan bahwa atribut Destinasi Pariwisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke pantai melasti Kuta.

Industri pariwisata Indonesia telah menyumbang USD 16,8 miliar terhadap Pendapatan Nasional Bruto (PNB) pada 2017 (CNN Indonesia, 2018). Pada tahun 2018 Indonesia melaporkan kedatangan wisatawan sebanyak 13,4 juta (UNWTO, 2019). Pada tahun 2018 Indonesia juga melaporkan pertumbuhan pengunjung sebanyak 3,5% dan menghasilkan USD 142,3 juta, meningkat dibandingkan dengan USD 130,6 juta pada tahun 2017 (UNWTO, 2019). Sektor pariwisata Indonesia diperkirakan akan meningkatkan posisi vitalnya sebagai negara pariwisata. Namun Indonesia masih jauh berada dibawah Thailand yang memiliki pangsa pasar terbesar di kawasan Asia Tenggara dengan jumlah pengunjung sebesar 38,3 juta pengunjung pada tahun 2018, diikuti oleh Malaysia 25,8 juta pengunjung, dan Singapura 14,7 juta pengunjung (UNWTO, 2019).

Perkembangan kepariwisataan di Indonesia yang pesat telah menempatkan Indonesia pada peringkat 4 dalam index daya saing pariwisata ASEAN, namun masih berada dibawah Singapura, Malaysia dan Thailand seperti terlihat pada Gambar 1.1.

No.	Sub Indeks / Pilar	Singapore	Malaysia	Thailand	Indonesia	Philippines	Vietnam	Lao PDR	Cambodia
<b>Tourism and Tourism Competitiveness Index 2017</b>									
<b>I ENVIRONMENT</b>									
1	Business Environment	2	17	40	60	62	68	47	125
2	Safety and Security	5	81	145	21	136	12	60	88
3	Health and Hygiene	62	77	90	108	82	82	105	104
4	Human Resources and Labour Market	5	22	40	64	50	37	55	112
5	ICT Readiness	14	29	54	91	88	80	115	101
<b>II INFRASTRUCTURE</b>									
6	Availability of Travel and Tourism	2	51	34	52	70	101	54	28
7	Information Options	1	39	52	17	60	73	71	98
8	Pink Competitiveness	91	3	19	3	22	35	14	61
9	Environment Sustainability	61	129	122	121	110	129	68	130
<b>III NATURAL AND CULTURAL RESOURCES</b>									
10	Air Transport Infrastructure	8	21	20	35	66	51	57	98
11	Ground and Port Infrastructure	2	34	72	69	107	71	111	108
12	Tourist Service Infrastructure	24	46	35	35	67	115	88	102
13	Marine Resources	100	20	7	14	22	34	71	62
14	Cultural Resources and Services Tourist	28	34	37	33	60	30	107	26

Gambar 1.1. Indek Daya Saing Pariwisata Indonesia di ASEAN Tahun 2017.

Bisnis Pariwisata diakui sebagai industri yang muncul di beberapa negara seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Mesir, Spanyol, Yunani, dan lainnya, karena kontribusinya yang besar terhadap remunerasi valuta asing dan peluang kerja (Khan *et al.*, 2017). Pariwisata adalah kontributor utama pertumbuhan ekonomi, pendapatan pribadi, tabungan dan investasi, dan kegiatan komersial. Pariwisata Indonesia telah berubah menjadi sektor layanan vital menghasilkan pendapatan yang membantu pembangunan ekonomi negara (Cahyana, 2019). Indonesia memiliki lingkungan alam yang indah dan beberapa destinasi warisan budaya selain keanekaragaman budaya, yang memberikan keunggulan kompetitif dalam industri pariwisata global. Oleh karena itu, sangat penting untuk terus melakukan pembenahan untuk bersaing di pasar tujuan wisata global.

Pemahaman tentang preferensi dan perilaku terkait perjalanan wisatawan sangat penting untuk pemasaran pariwisata khususnya terkait dengan segmentasi pasar dan desain kampanye promosi yang efektif. Selain itu juga penting untuk mengembangkan infrastruktur, produk dan layanan untuk memenuhi preferensi wisatawan. Kajian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan

internasional dengan menilai persepsi mereka tentang atribut perjalanan yang tersedia serta kesiapan pemerintah dalam membuat kebijakan yang mendukung tujuan tersebut.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh persepsi atribut perjalanan wisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan asing dengan moderasi kebijakan pemerintah, sebagai studi perbandingan antara Bali dengan Penang yang merupakan dua daerah tujuan wisata terbaik di kawasan Asia Tenggara, penelitian terhadap atribut perjalanan didasarkan pada hubungan antara atribut perjalanan dan kepuasan wisatawan di antara wisatawan yang berkunjung didasarkan pada kelompok demografis yang berbeda.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian *joint riset* yang telah dilaksanakan yaitu pada tahun 2021, temuan penelitian sebelumnya menunjukkan perlunya perubahan paradigma pengembangan pariwisata Bali ke depan, yaitu dari *mass tourism* menjadi *quality tourism*. Selain itu kebijakan pemerintah sudah semestinya mengarah pada diversifikasi produk wisata dengan kombinasi wisata kesehatan, pendidikan dan spiritual, sehingga kedatangan wisatawan di Bali juga terkait dengan kesehatan dan pendidikan serta latihan spiritual. Kondisi ini akan memungkinkan jenis wisatawan yang berkunjung ke Bali juga akan lebih bervariasi, selain untuk menikmati keindahan alam, budaya, kuliner juga untuk kesehatan baik pengobatan maupun pemeliharaan kesehatan serta mengikuti pendidikan. Penelitian terdahulu menemukan nilai rata-rata persepsi responden skor indikator konstruk untuk sisi permintaan pariwisata secara keseluruhan menunjukkan keunggulan untuk Penang-Malaysia dibandingkan dengan Bali-Indonesia (Suyatna Yasa *et al.*, 2021). Faktor-faktor penyebab fenomena tersebut diantaranya adalah bahwa jenis kegiatan wisata di Penang lebih variatif dibandingkan Bali, diantaranya adalah penerapan jenis pariwisata kesehatan, rekreasi dan pendidikan, sehingga wisatawan yang datang dapat menikmati berbagai kebutuhan hanya dengan mengunjungi satu destinasi. Selain itu juga faktor kebijakan pemerintah yang memegang peranan penting terhadap permintaan pariwisata sebagaimana hasil-hasil riset yang telah diuraikan sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut maka target penelitian ini adalah pengembangan pariwisata mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan sehingga

diharapkan mampu meningkatkan pemasaran produk pendukung industri pariwisata seperti UMKM, pertanian, kelautan sehingga lebih mendorong pertumbuhan ekonomi Bali serta peningkatan pemerataan pertumbuhan sektoral.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana pengaruh citra destinasi atribut perjalanan wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali dan bagaimana perbedaannya dengan Penang?
- 2) Bagaimana peran kebijakan pemerintah sebagai variabel moderasi dan bagaimanakah perbedaannya dengan Penang Malaysia?
- 3) Bagaimanakah model pengembangan pariwisata yang tepat untuk Bali?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Menganalisis pengaruh citra destinasi atribut perjalanan wisata dan kebijakan pariwisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali dan Penang.
- 2) Menganalisis peran kebijakan pemerintah sebagai variabel moderasi antara citra destinasi dengan Kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali dan Penang Malaysia.
- 3) Merancang model pengembangan pariwisata yang tepat untuk Bali.

## **1.3 Urgensi/Keutamaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan menghasilkan model yang dapat digunakan sebagai acuan pengambilan keputusan bagi pembangunan pariwisata, sehingga secara spesifik dapat diambil kebijakan untuk mempengaruhi peningkatan jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali.

Penelitian ini merupakan studi perbandingan antara pengembangan pariwisata Bali dengan Penang Malaysia, bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali Indonesia masih jauh dibawah jumlah kunjungan wisatawan ke Penang Malaysia, maka melalui studi perbandingan ini diharapkan ada benang merah yang bisa dikembangkan untuk meningkatkan kinerja citra destinasi dalam meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali serta kesiapan pemerintah dalam mendukung upaya tersebut.

#### 1.4 Rencana Capaian *outcome* Tahunan

Rencana capaian *outcome* tahunan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai yang tercantum pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1**  
**Rencana Capaian *Outcome* Tahunan Penelitian**

No.	Jenis Luaran	Skope	Indikator Capaian
			<b>TS 2</b>
1	<i>Speakers in Scientific Meetings</i>	International	<i>Realized in 2021</i>
2	<i>Book Chapter Springer ISBN 9781032324654</i>	<a href="https://www.routledge.com/Digital-Transformation-in-Aviation-Tourism-and-Hospitality-in-Southeast/Hassan-Rahman/p/book/9781032324654">International (https://www.routledge.com/Digital-Transformation-in-Aviation-Tourism-and-Hospitality-in-Southeast/Hassan-Rahman/p/book/9781032324654)</a>	<i>Realized in 2022</i>
			<b>TS 3</b>
3	<i>International Journal</i>	International bereputasi	Draf
4	<i>Proceeding of International conference and Presenter</i>	<i>International</i>	<i>Realized in 28-29 Oct 2022</i>
5	<i>Sustainable Tourism Development Model Patent.</i>	National.	<i>Draf</i>
6	Buku Ajar (ISBN)	National	<i>Draf</i>

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Citra Destinasi**

Keputusan paling mendasar yang dibuat oleh pelanggan pariwisata yaitu ke mana harus bepergian, apakah akan bepergian, apa yang harus dilakukan, kapan harus bepergian, berapa lama tinggal dan berapa banyak yang harus dibelanjakan. Sementara pihak pemasar tujuan memiliki minat yang kuat pada bagaimana pelanggan pariwisata membuat keputusan yang paling signifikan dari masalah ini, yaitu ke mana harus bepergian sebagai pilihan tujuan. Seorang turis dapat memutuskan pada awalnya bahwa mereka ingin mengunjungi tujuan tertentu dan kemudian setelah membuat keputusan dapat memutuskan jenis pengalaman apa yang ingin mereka ciptakan selama kunjungan mereka.

Citra destinasi atau *destination image* didefinisikan sebagai kumpulan kepercayaan, ide, dan kesan seseorang atau kelompok terhadap tujuan tertentu (Sun *et al.*, 2013). Tujuan wisata didefinisikan untuk memasukkan konsep persepsi tentang tujuan yang dapat diinterpretasikan secara subyektif oleh wisatawan tergantung pada rencana perjalanan mereka, latar belakang budaya, tujuan kunjungan, tingkat pendidikan dan pengalaman. Citra destinasi dianggap sebagai elemen penting dalam proses pengambilan keputusan dan perilaku perjalanan wisatawan (Atadil *et al.*, 2018).

Citra destinasi memiliki efek substansial pada kepuasan dan dapat mempengaruhi pemilihan destinasi atau faktor lain yang terkait dengan kunjungan mereka, seperti penginapan dan *event* olahraga (Millar *et al.*, 2017). Ketika wisatawan memiliki persepsi atau kesan positif tentang suatu destinasi, mereka lebih cenderung memilih tujuan tersebut. Nadalipour *et al.*(2019) mengemukakan bahwa daya saing destinasi berkelanjutan memerlukan pertimbangan dimensi ekonomi, sosial-budaya dan ekologi di satu sisi, dan mempertimbangkan semua pemangku kepentingan yang berpartisipasi dalam proses pariwisata di sisi lain. Cyasmoro (2020) menyatakan bahwa Citra Destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Demikian juga studi Hanif dkk., (2016) menunjukkan bahwa wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kota Batu Malang, menunjukkan bahwa citra destinasi secara signifikan terbukti mempengaruhi

kepuasan wisatawan, selain itu citra destinasi secara signifikan terbukti mempengaruhi loyalitas wisatawan.

## **2.2 Atribut Perjalanan**

Kinerja suatu destinasi dapat diukur melalui persepsi atribut perjalanan destinasi wisatawan untuk memfasilitasi segmentasi pasar dan promosi. Menurut Cooper *et al*, (Diarta, 2018) dalam pengembangan suatu destinasi pariwisata haruslah memenuhi unsur 4 A, yaitu: *attraction*, *accessibility*, *amenities*, dan *ancillary service*. Menurut Jani *et al*, (Kusyanda dkk. 2020) destinasi pariwisata terdiri dari atribut yang multi dimensi dari suatu perjalanan dimana di dalamnya termasuk atmosfir, lingkungan dan pelayanan yang membuat wisatawan untuk datang dan tinggal lebih lama pada suatu destinasi. Demikian juga menurut Lee (Kusyanda dkk. 2020), menentukan atribut perjalanan wisata merupakan salah satu komponen penting dalam menimbulkan niat untuk berkunjung kembali wisatawan ke suatu destinasi pariwisata.

## **2.3 Kepuasan Wisatawan**

Solomon (Kusyanda dkk, 2020), mendefinisikan bahwa kepuasan wisatawan merupakan keseluruhan rasa atau *attitude* dari seseorang pada suatu produk setelah membelinya. Kepuasan wisatawan seringkali disebut sebagai jantungnya aktivitas pemasaran. Hal ini dikarenakan dapat membantu untuk mencapai strategi dan target dalam dunia pemasaran. Kotler dan Keller (2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesannya terhadap ( kinerja atau hasil ) suatu produk dan harapan-harapan nya. Menurut Sudaryono (2016) kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Oliver (Zeithaml., 2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

## 2.4 Kebijakan Pemerintah

Kebijakan pemerintah dapat digambarkan sebagai kerangka kerja keseluruhan tindakan untuk mencapai tujuan publik, dan menjadi studi tentang keputusan dan tindakan yang dirancang untuk menangani masalah publik (Estrada & Park, 2018). Kebijakan memberikan panduan kepada pemerintah tentang berbagai tindakan dan juga menyediakan hubungan akuntabilitas timbal balik antara pemerintah dan warganya. Hepburn *et al.*, (2018) dalam studinya menemukan bahwa dalam setiap model kebijakan harus mempertimbangkan keuntungan dan kemungkinan efek kegagalan. Estrada & Park (2018) menemukan bahwa pemodelan kebijakan dapat didefinisikan sebagai sebuah penelitian akademik, yang didukung oleh penggunaan teori dan teknik analisis untuk mengevaluasi masa lalu (penyebab) dan masa depan (efek) dari kebijakan apapun pada masyarakat, dimana saja dan kapan saja. Juga kebijakan sebagai instrumen teoritis atau teknis yang diformulasikan untuk memecahkan masalah tertentu, dan mempengaruhi langsung atau tidak langsung.

Lestari dan Suharyanti (2020) menyatakan bahwa pariwisata mempunyai peranan penting dalam pembangunan ekonomi diberbagai Negara termasuk salah satunya Negara Indonesia. Pariwisata menjadi salah satu sektor unggulan dalam memperoleh devisa. Karena terus meningkatnya jumlah wisatawan maka pemerintah perlu membentuk suatu kebijakan yaitu kebijakan pariwisata untuk mengatur agar perkembangan pariwisata tetap memperhatikan aturan-aturan hukum yang ada serta norma-norma yang ada dimasyarakat sekitar daerah pariwisata agar tercipta ketertiban umum dan keamanan bagi wisatawan yang berkunjung. Komitmen pemerintah merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan pencapaian dibidang pariwisata. Kuatnya komitmen pemerintah dapat memobilisasi sumber daya yang dimiliki sehingga pengembangan pariwisata dapat semakin cepat dan optimal. Kebijakan pemerintah dalam hal ini merupakan moderasi yang dapat mempengaruhi hubungan citra atribut destinasi terhadap kepuasan wisatawan, moderasi tersebut dapat memperkuat atau sebaliknya dapat memperlemah kepuasan wisatawan.

## 2.5 Indikator Penelitian

Berdasarkan hasil-hasil studi terdahulu, maka penelitian ini menggunakan indikator-indikator berikut untuk mengukur citra destinasi, yaitu:

1. Indikator akomodasi dan makanan: kenyamanan hotel, fasilitas hotel memuaskan, makanan sangat bervariasi dan kualitas makanan memuaskan.
2. Indikator atraksi wisata: memiliki pemandangan desa yang menarik, memiliki kehidupan malam hari yang menarik, dan memiliki destinasi alam yang menarik.
3. Indikator iklim: cuaca dan iklim yang dapat diterima dan memiliki keamanan lingkungan yang baik.
4. Indikator komoditas: tersedia berbagai kebutuhan di super market, dan kualitas produk memuaskan.
5. Indikator kenyamanan: prosedur imigrasi sederhana dan pusat belanja nyaman.
6. Indikator Budaya: memiliki budaya campuran antara asli dan barat, penampilan budaya yang menarik.
7. Indikator penduduk: petugas imigrasi dan polisi sangat membantu dan efisien, pegawai hotel dan restoran sangat membantu, masyarakat sangat bersahabat dan sopan, lingkungan sangat bersih dan rapi.
8. Indikator harga: tarif hotel memadai, harga harga komoditas memadai, makanan memadai, dan harga tiket udara memadai.

Sedangkan indikator untuk mengukur kebijakan pemerintah adalah:

1. Kebijakan pemerintah sesuai kebutuhan pengembangan pariwisata;
2. Peraturan pemerintah mendukung seluruh kegiatan pariwisata;
3. Lembaga pemerintah melakukan fungsi sesuai tanggung jawabnya;
4. Manajemen destinasi yang diberlakukan mampu menarik kunjungan wisatawan;
5. Kegiatan pariwisata telah mengikutsertakan seluruh stakeholder kepariwisataan.

Untuk mengukur kepuasan wisatawan digunakan indikator-indikator berikut.

1. Pemandangan;
2. Akses/Keterjangkauan;
3. Keamanan dan kenyamanan dari gangguan.
4. Fasilitas yang tersedia;
5. Infrastruktur jalan; dan
6. Pelayanan dan informasi.

## 2.6 Peta Jalan Penelitian dan Renstra Institusi

Penelitian ini merupakan implementasi riset unggulan institusi Universitas Warmadewa yang akan menjadi payung utama penelitian, yaitu penelitian dalam bidang pendayagunaan sumber daya alam dan energi dalam menunjang pengembangan lingkungan berbasis ekowisata yang berkelanjutan menuju Era Global. Dalam *road map* penelitian institusi maka penelitian ini terkait dengan *green management and business tourism*, yaitu pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi kebijakan pemerintah.

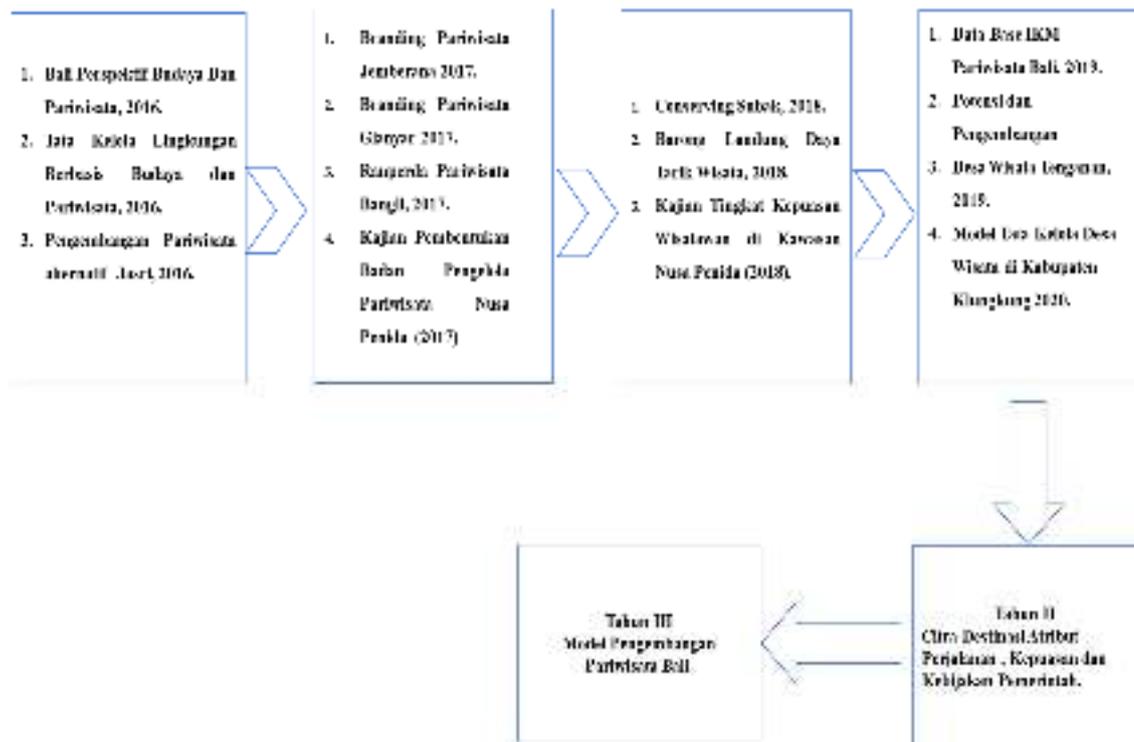
Penelitian mengenai Pariwisata yang menjadi dasar penelitian sebagai rekam jejak tim peneliti telah dilakukan sebelumnya selanjutnya dijelaskan berikut ini.

1. Model dinamik pengembangan ekosistem pariwisata studi perbandingan Bali Indonesia dengan penang-malaysia, tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan model dinamik ekosistem pariwisata antara Bali dengan Penang adalah dari sisi permintaan untuk Bali sangat dipengaruhi oleh peranan *market demand* dan *trust* dalam meningkatkan *service loyalty* dan *destination loyalty*. Sedangkan untuk Penang peningkatan *service loyalty* dan *destination loyalty* sangat dipengaruhi oleh peranan *extrinsic motivation*, *market demand* dan *trust*. Dari sisi penawaran ternyata peranan pemerintah sangat penting dalam menjaga *Cultural Nature Conservation* dan meningkatkan *socioeconomic impact*.
2. Pengembangan dan penyusunan data base IKM di sektor pariwisata di Bali, tahun 2019, oleh Dr. Putu Ngurah Suyatna dan Putu Indah Hapsari, S.E.,M.M. Hasilnya adalah bahwa IKM perlu dikembangkan dengan model yang komprehensif dan terintegrasi dengan sektor lain, yaitu pertanian, pariwisata dan keuangan mikro, selain itu perlunya revitalisasi perusahaan daerah di tingkat provinsi serta Bumdes di tingkat Desa sebagai lembaga penyedia *input* dan pemasaran serta pelibatan BPD di tingkat Provinsi serta LPD di tingkat desa untuk mendukung kebutuhan finansial IKM .
3. Model Pariwisata Terintegrasi di Desa Sangeh tahun 2018, Oleh Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa dan Dr. A.A Gd Raka, bahwa pengembangan pariwisata Sangeh harus dilakukan dengan melibatkan desa adat, desa dinas, lingkungan alam, budaya, atraksi seni, pasar tradisional dan masyarakat lokal.

4. Kajian Penyusunan Ranperda Pariwisata Kabupaten Bangli, Tahun 2017 oleh Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa. Bahwa Kabupaten Bangli perlu memiliki kajian akademis dalam rangka penyusunan Ranperda Pariwisata. Tujuannya adalah sebagai landasan dalam penyusunan Ranperda Pariwisata terintegrasi, sebagai upaya pemberdayaan seluruh sumber daya dalam pengembangan Pariwisata Bangli.
5. Branding Pariwisata Kabupaten Jemberana Tahun 2017 oleh Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa. Branding merupakan bagian tak terpisahkan dalam perencanaan pengembangan Pariwisata di Kabupaten Jemberana, maka pengembangan pariwisata harus disertai dengan membangun branding.
6. Pengembangan Pariwisata alternatif di desa Pakraman Jasri, Kabupaten Karangasem Tahun 2016, oleh Dr. I Made Suniasta. Desa Jasri memiliki potensi pengembangan pariwisata alternatif yang membedakan dengan wilayah lain, potensi ini harus mendapat dukungan dari seluruh stakeholder terkait.
7. Potensi dan Pengembangan Desa Wisata Tenganan Pegringsingan di Karangasem, Bali Tahun 2019, oleh Dr. I Made Suniarsa. Tenganan juga memiliki potensi lain yang sangat prospektif untuk dikembangkan, selain pariwisata budaya yang telah berkembang saat ini, diantaranya adalah pariwisata spiritual dan alam.
8. Barong Landung Inspirasi Daya Tarik Wisata dan Industri Kreatif, Tahun 2018 oleh Dr. A.A Gd Raka dan Dr. Putu Ngurah Suyatna Yasa. Barong landung memiliki nilai historis yang luhur bagi masyarakat Bali, yang dapat diintegrasikan dalam pengembangan pariwisata, khususnya pengembangan industri kreatif pendukung pariwisata.

Hasil hasil penelitian tersebut menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 ini, dari hasil hasil penelitian terdahulu masih ada celah penelitian (*research gap*) yang perlu diteliti, yaitu belum adanya hasil penelitian mengenai citra destinasi atribut perjalanan wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi kebijakan pemerintah, juga belum pernah dilakukan penelitian mengenai studi perbandingan antara destinasi Bali dengan Malaysia. Selain itu hasil telaah berbagai penelitian yang lain yang telah diuraikan pada Bab II (Landasan Teori) juga menunjukkan hasil-hasil penelitian yang berbeda. Penelitian

yang telah dilakukan sebelumnya juga menggunakan indikator, metode dan konsep yang berbeda serta rekomendasi yang juga berbeda. Karena itu perlu dilakukan penelitian untuk wilayah Provinsi Bali, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai upaya menemukan model pengembangan pariwisata untuk peningkatan daya tarik wisatawan di Provinsi Bali. Adapun peta jalan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 2.1. Peta Jalan Penelitian**

## **BAB III**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

Merancang model pengembangan pariwisata Bali yang berkelanjutan dari sisi peran kebijakan pemerintah dalam memoderasi peranan citra destinasi atribut perjalanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung baik ke Bali serta menganalisis perbedaannya dengan Penang-Malaysia.

#### **3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi pemerintah daerah Bali dan Penang adalah sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pengembangan pariwisata berkelanjutan yang terkait dengan kepuasan wisatawan maupun *stake holders* pariwisata dalam mendukung perkembangan pariwisata.
2. Bagi dunia akademis akan memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep dan teori pariwisata untuk menciptakan kepariwisataan yang harmonis dan berkelanjutan yang didukung seluruh potensi kepariwisataan.
3. Bagi praktisi pariwisata dapat menjadi acuan dalam menyediakan berbagai kebutuhan perkembangan pariwisata termasuk investasi sektor pariwisata yang mampu menjaga keseimbangan antara alam, budaya, manusia dan konservasi.

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

### **4.1 Lokasi dan Obyek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Provinsi Bali Indonesia dan Penang Malaysia, obyek penelitiannya adalah: citra destinasi atribut perjalanan wisata, kepuasan wisatawan dan kebijakan pemerintah.

### **4.2 Data Penelitian**

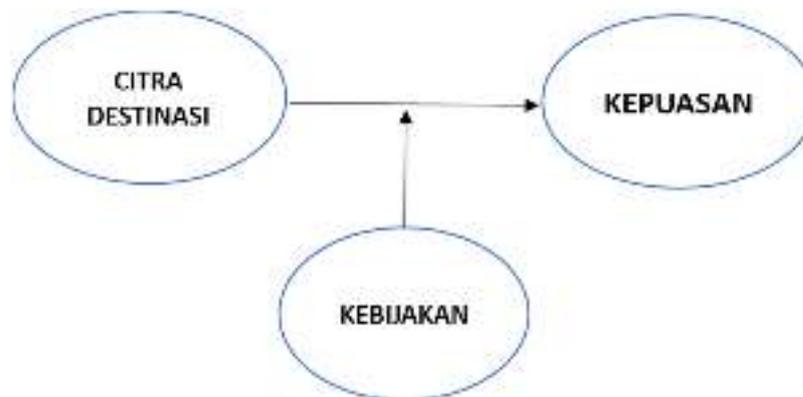
Penelitian pada tahun II (kedua) ini menggunakan desain kuantitatif, data yang dipergunakan dilihat dari sumbernya adalah data primer yang bersumber dari *survey* lapangan menggunakan instrumen kuesioner terhadap target populasi yaitu wisatawan asing yang berkunjung ke Bali dan Penang masing-masing sebanyak 100 responden, yaitu 5 kali jumlah indikator yg diteliti Hair (Ghozali, 2010). Untuk mendapatkan instrumen penelitian yang valid, maka instrumen *survey* diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Pemilihan responden menggunakan metode *purposive* terhadap wisatawan yang pernah mengunjungi baik Bali maupun Penang. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui *google form* dengan bantuan internet terhadap wisatawan yang pernah berkunjung baik ke Bali maupun Malaysia dengan menggunakan instrumen kuesioner yang telah dipersiapkan sebelumnya. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari instansi terkait, dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Provinsi Bali, Badan Pusat Provinsi Bali dan Dinas Pariwisata Bali. Dilihat dari sifatnya data penelitian terdiri atas data kuantitatif yang diperoleh dari pencatatan dokumentasi dan data lapangan serta data kualitatif yang diperoleh dari kajian teori dan analisis kualitatif hasil penelitian sebelumnya maupun penyebaran kuesioner.

### **4.3 Metode Analisis Data**

Setelah kuesioner dianggap layak selanjutnya dilakukan *survey* lapangan. Analisis data pada penelitian Tahun II (kedua) menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan *software Partial least square* (PLS). Indikator-indikator yang membentuk variabel laten dalam penelitian ini bersifat refleksif, maka evaluasi model pengukuran (*measurement model/outer model*), untuk mengukur validitas dan reliabilitas indikator-indikator tersebut adalah (1) *convergent validity*,

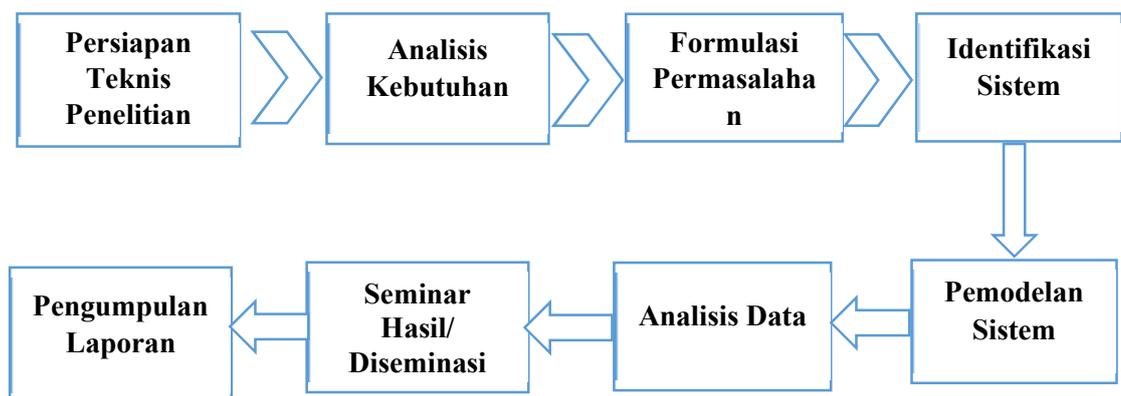
(2) *discriminant validity*, dan (3) *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Sedangkan evaluasi inner model meliputi: (1) *R-Square* ( $R^2$ ), (2) *Q-Square Predictive Relevance* ( $Q^2$ ), dan (3) *Goodness of Fit* (*GoF*), (4) *path* analisis dan uji statistik. Studi perbandingan antara Bali dengan Penang akan dilakukan melalui perbedaan indek *loading* indikator yang merefleksikan konstruk (variabel) serta perbedaan koefisien hubungan (*path*) antar konstruk dan signifikansi hasil pengujian secara statistik. Model yang dibangun dapat dilihat pada Gambar 4.1.



**Gambar 4.1 Model Penelitian Yang Dibangun**

#### 4.4 Bagan Alir Penelitian

Proses pelaksanaan penelitian ini digambarkan dalam bagan alir penelitian seperti terlihat pada Gambar 4.2.



**Gambar 4.2. Bagan Alir Proses Penelitian**

## BAB V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

### 5.1 Hasil Analisis Untuk Bali-Indonesia

#### 5.1.1 Profil Responden Untuk Bali Indonesia

Berdasarkan hasil tabulasi data penelitian terhadap 100 responden dengan kunjungan ke Bali lebih dari satu kali, ternyata seluruh responden dapat mengisi kuesioner dengan baik. Selanjutnya profil responden dapat dijelaskan sebagai berikut.

Berdasarkan Negara asal sebagaimana terlihat pada Tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden terbesar adalah dari Australia yaitu sebanyak 27,8%, selanjutnya disusul Belanda dan China masing masing 13,9% dan 14%, Jerman dan Timor Leste masing masing sebanyak 11,1% dan 11,2%, Singapura dan Belgia masing-masing 8,4% dan 8,1% dan Italy sebanyak 5,6%.

**Tabel 5.1**  
**Profil Responden Dari Sisi Negara Asal, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Profesi.**

<i>Country</i>	<i>%</i>	<i>Gender</i>	<i>%</i>	<i>Age (Year)</i>	<i>%</i>	<i>Education</i>	<i>%</i>	<i>Profession</i>	<i>%</i>
Australia	27,8	<i>Male</i>	47,2	17 -26	19,4	<i>Senior High School</i>	33,3	<i>Businessman</i>	22,2
Germany	11,1	<i>Female</i>	52,8	27 - 36	11,1	<i>University</i>	66,7	<i>Government Employees</i>	6
Netherlands	13,9			37 -46	47,2			<i>Retired</i>	7,8
China	14,0			47 -56	11,1			<i>Student</i>	19,4
Belgium	8,1			> 56	11,1			<i>Private Employees</i>	30,6
Singapore	8,4							<i>Hospitality</i>	4,5
Timor Leste	11,2							<i>Lecturer</i>	4,2
Italy	5,6							<i>Child Care</i>	5,3
Total	100		100		100		100		100

Sumber: Hasil survey lapangan tahun 2022

Dari segi jenis kelamin, menunjukkan bahwa 47% responden dengan jenis kelamin laki-laki dan 53% adalah perempuan. Berdasarkan usia responden menunjukkan bahwa usia dominan adalah usia sangat produktif, yaitu 37-46 tahun sebanyak 47%, berikutnya adalah 17-36 tahun sebanyak 20% dan usia 47-56 serta di atas 56 tahun masing-masing sebanyak 11%. Selanjutnya dilihat dari segi tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan perguruan tinggi yaitu sebesar 66,7%, berikutnya tamat

SMA sebesar 27,8% dan tamat SMP sebesar 5,5%. Sedangkan dari segi profesi responden, menunjukkan bahwa dominan memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 31%, berikutnya pengusaha sebesar 22%, sedang sekolah/kuliah sebesar 19%, pensiunan sebanyak 8%, pegawai pemerintah 6%, karyawan hotel 4,5%, dosen sebanyak 4,2% dan perawat bayi sebanyak 5,3%.

### 5.1.2 Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui kesahihan dan keandalan terhadap instrumen penelitian, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang hasilnya diuraikan sebagai berikut.

#### 1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden yang tertuang dalam kuesioner. Dalam pengukuran ini menggunakan metode *one shot* yaitu dengan analisis *Cronbach's Alpha (CA)*. Ghazali (2003: 238) mengklasifikasikan nilai *CA* sebagai berikut: 1. Nilai *CA* antara 0,00 – 0,20 dikatakan kurang reliabel; 2. Nilai *CA* antara 0,21 – 0,40 dikatakan agak reliabel; 3. Nilai *CA* antara 0,41– 0,60 dikatakan cukup reliabel; 4. Nilai *CA* antara 0,61 – 0,80 dikategorikan reliabel; 5. Nilai *CA* antara 0,81 – 1,00 dikatakan sangat reliabel.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut.

**Tabel 5.2**  
**Nilai Cronbach Alpha**

<b>Konstruk</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Citra Destinasi	0,95	Reliabel
Kebijakan Pemerintah	0,89	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	0,91	Reliabel

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 25

Hasil perhitungan pada Tabel 5,2 menunjukkan bahwa seluruh konstruk menunjukkan nilai *CA* lebih besar dari 0,81 sehingga seluruh konstruk dinyatakan *reliable*, artinya jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan adalah konsisten.

## 2. Uji Validitas

Validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. (Ghozal, 2013). Untuk melakukan uji validitas dilihat dari tabel Item total konstruk. Jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,30 dan signifikan secara statistik maka nilai tersebut adalah valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut.

**Tabel 5.3**  
**Uji Validitas**

Indikator	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X11	0,84	Signifikan	Valid
X12	0,86	Signifikan	Valid
X13	0,86	Signifikan	Valid
X14	0,82	Signifikan	Valid
X15	0,85	Signifikan	Valid
X16	0,90	Signifikan	Valid
X17	0,91	Signifikan	Valid
X18	0,90	Signifikan	Valid
Y11	0,53	Signifikan	Valid
Y12	0,92	Signifikan	Valid
Y13	0,91	Signifikan	Valid
Y14	0,87	Signifikan	Valid
Y15	0,89	Signifikan	Valid
Y21	0,67	Signifikan	Valid
Y22	0,82	Signifikan	Valid
Y23	0,84	Signifikan	Valid
Y24	0,90	Signifikan	Valid
Y25	0,79	Signifikan	Valid
Y26	0,97	Signifikan	Valid

**Sumber: Hasil Perhitungan Data Survey Dengan SPSS 25**

Hasil perhitungan pada Tabel 5.3 menunjukkan bahwa korelasi *product moment* seluruh indikator penelitian dengan total skor konstraknya masing masing memiliki nilai  $> 0,30$  dan signifikan secara statistik pada level 0,05, sehingga seluruh indikator memiliki hasil pengukuran yang valid.

### 5.1.3 Analisis Deskriptif Untuk Bali-Indonesia

Analisis deskriptif disajikan dalam bentuk tabel yang menunjukkan nilai rata-rata skor *variable* (konstruk) dan indikator-indikator pembentuk konstruk. Ukuran interval kelas menggunakan rumus statistik yaitu:  $(5-1)/5 = 0,80$ , sehingga rentang nilai skor adalah sebagai berikut:

1,00-1,80 = sangat tidak baik

1,81-2,60 = tidak baik

2,61-3,40 = cukup Baik

3,41-4,20 = baik

4,21-5,00 = sangat baik

**Tabel 5.4**  
**Rata-Rata Skor Indikator dan Konstruk**

Konstruk	Indikator	Skor	
<b>Citra Destinasi</b> (X)	Akomodasi dan makanan (X11)	4,22	
	Atraksi wisata (X12)	4,22	
	Iklim dan pemandangan (X13)	3,99	
	Komoditas (X14)	3,73	
	Kenyamanan (X15)	3,64	
	Budaya (X16)	4,01	
	Penduduk (X17)	3,75	
	Harga (X18)	3,95	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,94</b>	
<b>Kebijakan Pemerintah</b> (M)	Kebijakan pemerintah (Y11)	3,60	
	Peraturan pemerintah (Y12)	3,59	
	Lembaga pemerintah (Y13)	3,45	
	Manajemen destinasi (Y14)	3,87	
	Keikutsertaan Stakeholder (Y15)	3,55	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,61</b>	
<b>Kepuasan Wisatawan</b> (Y)	Pemandangan (Y21)	4,41	
	Akses/Keterjangkauan (Y22)	4,19	
	Keamanan dan kenyamanan (Y23)		3,84
		Fasilitas yang tersedia (Y24)	3,79
	Infrastruktur jalan (Y25)	3,31	
	Pelayanan dan informasi (Y26)	3,82	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,89</b>	

Sumber: Hasil survey lapangan tahun 2022

Berdasarkan Tabel 5,4 maka untuk konstruk citra destinasi memiliki rata-rata sebesar 3,94 atau termasuk dalam kriteria baik, indikator yang memiliki persepsi tertinggi dari responden adalah akomodasi dan makanan, serta atraksi wisata yaitu termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor indikator masing masing sebesar 4,22. Sebagaimana diketahui bahwa Bali merupakan pusat pengembangan pariwisata Indonesia bagian tengah, memiliki fasilitas pendukung pariwisata yang sangat lengkap terutama ketersediaan akomodasi/perhotelan dengan segala fasilitas pendukung sesuai dengan kebutuhan wisatawan tersedia di Bali. Demikian juga Bali memiliki segala jenis kuliner baik lokal, national maupun international, demikian juga atraksi wisata di Bali juga sangat lengkap dan beragam, sehingga indikator-indikator tersebut mendapat persepsi tertinggi dari wisatawan. Sedangkan indikator yang mendapat persepsi paling rendah dari responden adalah kenyamanan yaitu dengan rata-rata skor 3,64. Hal ini terutama terkait dengan kemacetan lalu lintas yang sering dikeluhkan wisatawan yang berkunjung ke Bali, kemacetan tidak saja di wilayah perkotaan seperti Badung dan Denpasar, namun saat ini sudah merambah ke wilayah luar seperti kawasan bedugul dan kintamani. Selain itu gangguan pedagang acung di wilayah pantai yang sering memaksa wisatawan untuk membeli dagangannya juga sering menjadi keluhan wisatawan, gangguan lain adalah keamanan Bali saat ini yang sering diganggu oleh pembegalan dan tindak kekerasan yang menimpa wisatawan.

Untuk konstruk kebijakan pemerintah memiliki rata-rata skor konstruk sebesar 3,61 atau termasuk kategori baik, sedangkan indikator yang memiliki persepsi tertinggi adalah manajemen destinasi telah berjalan sesuai kebutuhan pengembangan pariwisata yaitu sebesar 3,87, sementara indikator dengan rata rata skor paling rendah adalah peran lembaga pemerintah yang kurang optimal dalam mendukung pengembangan pariwisata, yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,45. Lemahnya peran lembaga pemerintah ini diantaranya terlihat dari masih tumpang tindihnya kewenangan lembaga terkait dalam mengatur kegiatan pariwisata, dalam banyak kasus sering terjadi benturan dengan adat terutama terkait dengan pengelolaan dan pemungutan retribusi obyek wisata. Demikian

juga respon lembaga pemerintah dinilai masih kurang dalam penyelesaian masalah kepariwisataan.

Untuk konstruk kepuasan wisatawan memiliki rata-rata skor persepsi sebesar 3,89 atau termasuk dalam kriteria baik, skor tertinggi adalah indikator akses/keterjangkauan dengan rata-rata sebesar 4,19 dan skor terendah adalah indikator infrastruktur jalan dengan skor rata-rata sebesar 3,31. Kondisi ini tidak terlepas dari bahwa Bali merupakan pulau kecil yang luas wilayahnya sebesar 5000 kilometer persegi, seluruh wilayah Bali sampai ke pedesaan telah memiliki akses yang dapat memudahkan wisatawan untuk berkunjung, namun yang bermasalah adalah banyak infrastruktur jalan yang kualitasnya kurang baik, terutama di wilayah pedesaan seperti misalnya Kabupaten Tabanan.

Dari ketiga konstruk yang diteliti ternyata kebijakan pemerintah dalam mendukung pengembangan pariwisata memiliki rata-rata skor paling rendah, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kebijakan pemerintah dinilai kurang optimal dan kurang tepat dalam mengatasi berbagai permasalahan pengembangan kepariwisataan di Bali.

#### **5.1.4 Analisis Inferensial Untuk Bali-Indonesia**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS), alasannya adalah PLS merupakan metode analisis data yang sangat *powerfull* untuk jenis penelitian yang berbasis data (*Component based*) dibandingkan teori. PLS bersifat prediktif, ingin mendapatkan *the best weight estimate* untuk setiap blok indikatornya dari setiap blok variabel laten yang memaksimalkan *variance explained*, sehingga sangat optimal untuk ketepatan prediksi. Proses analisis meliputi outer model dan inner model yang selanjutnya diuraikan berikut ini.

##### **1) Evaluasi Model Pengukuran *Outer Model***

Dalam penelitian ini indikator-indikator yang membentuk konstruk bersifat refleksif, maka evaluasi model pengukuran (*measurement model/outer model*), menggunakan kriteria yaitu: a) *convergent validity*, b) *discriminant validity*, dan c) *composite reliability* dan *cronbach alpha*.

(a) *Convergent Validity*

*Convergent validity* merupakan suatu kriteria dalam pengukuran validitas indikator yang bersifat refleksif. Evaluasi ini dilakukan melalui pemeriksaan terhadap koefisien *outer loading* masing-masing indikator terhadap variabel latennya. Suatu indikator dikatakan valid, jika koefisien *outer loading* diantara 0,60 – 0,70 namun untuk analisis yang teorinya tidak jelas maka *outer loading* 0,50 direkomendasikan (Lathan dan Ghozali, 2012:78), serta signifikan pada tingkat *alpha* 0.05 atau *t-statistik* 1,96.

Hasil perhitungan *Convergent validity* menunjukkan setelah dilakukan *trimming* model yaitu dengan mengeluarkan indikator Y11 karena memiliki nilai *outer loading* dibawah 0,50 diperoleh hasil seperti tabel berikut.

**Tabel 5.5**  
**Hasil Perhitungan *Convergent validity***

	Original Sample	Sample Mean	Standard Dev.	T-Statistics ( O/S /S.D.)	P-Values
OTRA DESTINASI < KEBERAGAMAN PEMERINTAH < Masyarakat Pesisir *	0.397	1.816	1.193	0.521	0.000
X11 <- OTRA DESTINASI	0.672	0.819	1.067	15.627	0.000
X12 <- OTRA DESTINASI	0.372	0.808	1.066	32.952	0.000
X13 <- OTRA DESTINASI	0.338	0.887	1.029	20.547	0.000
X14 <- OTRA DESTINASI	0.412	0.813	1.046	16.457	0.000
X15 <- OTRA DESTINASI	0.354	0.812	1.050	20.941	0.000
X16 <- OTRA DESTINASI	0.303	0.809	1.021	42.737	0.000
X17 <- OTRA DESTINASI	0.316	0.814	1.021	33.035	0.000
X18 <- OTRA DESTINASI	0.415	0.814	1.061	31.029	0.000
Y12 <- KEBERAGAMAN PEMERINTAH	0.325	0.824	1.021	40.035	0.000
Y13 <- KEBERAGAMAN PEMERINTAH	0.327	0.816	1.019	46.545	0.000
Y14 <- KEBERAGAMAN PEMERINTAH	0.304	0.809	1.060	20.031	0.000
Y15 <- KEBERAGAMAN PEMERINTAH	0.305	0.816	1.025	35.537	0.000
Y21 <- KEPULSAHAN WISATAWAAN	0.733	0.742	1.033	22.570	0.000
Y22 <- KEPULSAHAN WISATAWAAN	0.337	0.836	1.060	25.070	0.000
Y23 <- KEPULSAHAN WISATAWAAN	0.311	0.807	1.029	29.944	0.000
Y24 <- KEPULSAHAN WISATAWAAN	0.359	0.811	1.056	15.002	0.000
Y25 <- KEPULSAHAN WISATAWAAN	0.733	0.733	1.074	10.448	0.000

Sumber: Hasil Perhitungan Dengan Program PLS

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa seluruh indikator yang membentuk konstruk penelitian telah memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,60 dan signifikan secara statisti pada level 0,05 sehingga dikatakan valid dilihat dari kriteria *Convergent validity*.

**(b) Discriminant Validity**

Pengukuran validitas indikator-indikator yang membentuk variabel laten, dapat pula dilakukan melalui *discriminant validity*. Dalam analisis ini pengukuran *discriminant validity* dilakukan dengan membandingkan nilai indek *cross loading* pada setiap blok, hasil uji dikatakan valid apabila nilai indek *cross loading* indikator pembentuk konstruk pada masing masing blok lebih besar dari nilai indikator pembentuk konstruk lainnya (Lathan dan Ghozali, 2012:78-79), selain itu juga nilai AVE lebih besar dari 0,50 (Tabel 5.7). Hasil perhitungan ditunjukkan pada Tabel 5.6.

**Tabel 5.6**  
**Uji Discriminant Validity**

	CITRA DESTINASI	KEDUKUNGAN PEMERINTAH	KELUASAH WISATAWANA	Modelling Effect
CITRA DESTINASI / KEBERLAJAKAN PEMERINTAH	0,614	0,319	0,345	1,000
X11	0,617	0,455	0,265	-0,605
X12	0,670	0,120	0,431	-0,507
X13	0,832	0,250	0,423	0,451
X14	0,607	0,215	0,425	0,471
X15	0,664	0,251	0,617	-0,570
X16	0,505	0,258	0,663	-0,488
X17	0,618	0,340	0,580	0,600
X18	0,403	0,260	0,536	0,540
Y1	0,013	0,526	0,559	-0,500
Y2	0,164	0,507	0,515	0,603
Y3	0,611	0,201	0,656	0,653
Y4	0,202	0,506	0,551	-0,503
Y5	0,633	0,202	0,726	-0,361
Y6	0,441	0,578	0,617	0,273
Y7	0,503	0,206	0,356	-0,433
Y8	0,284	0,424	0,219	-0,037
Y9	0,311	0,480	0,255	0,133

**Sumber: Hasil Perhitungan Data Riset Dengan PLS**

Hasil perhitungan Tabel 5,6 menunjukkan bahwa seluruh indek indikator pembentuk konstruk pada masing-masing blok telah menunjukkan nilai lebih besar dari konstruk lainnya pada blok yang sama. Sehingga memenuhi syarat valid dari segi kriteria *discriminant validity*.

**(c) Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

Suatu pengukuran dapat dikatakan reliabel, apabila *composite reliability* dan *cronbach alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,70. Metode ini adalah

pengukuran reliabilitas antar blok indikator dalam model penelitian. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 5.7 Berikut.

**Tabel 5.7**  
**Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CITRA DESTINASI	0.954	0.969	0.961	0.754
KESIAPAN PEMERINTAH	0.932	0.932	0.951	0.830
KEPUASAN WISATAWAN	0.907	0.916	0.928	0.684
Modeling Effect 1	1.000	1.000	1.000	1.000

Sumber: Hasil Perhitungan Dengan Program PLS

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *Composite reliability* dan *Cronbach alpha* seluruh konstruk telah memenuhi syarat reliability yaitu dengan nilai indek masing masing lebih besar dari 0,70.

## 2) Evaluasi Model Struktural *Inner Model*

Evaluasi model struktural (*Structural Model*) *inner model* adalah untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel. Evaluasi ini dilakukan melalui beberapa metode yaitu: a) *R-Square* ( $R^2$ ), b) *Q-Square Predictive Relevance* ( $Q^2$ ), dan c) *Goodness of Fit* (*GoF*).

### (a) Evaluasi Model Struktural Melalui *R-Square* ( $R^2$ )

$R^2$  dapat menunjukkan kuat lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel dependen terhadap variabel independen, juga menunjukkan kuat lemahnya model penelitian. Menurut Chin (Lathan dan Ghazali, 2012:85), nilai  $R^2$  sebesar 0,67 tergolong model kuat,  $R^2$  sebesar 0,33 model moderat, dan  $R^2$  sebesar 0,19 tergolong model yang lemah. Hasil perhitungan ditunjukkan pada Tabel 5.8 berikut ini.

**Tabel 5.8**  
**Nilai *R-Square* ( $R^2$ )**

	R Square	R Square Adjusted
KEPUASAN WISATAWAN	0.526	0.511

Sumber: Hasil Perhitungan PLS

Hasil perhitungan pada Tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* kepuasan wisatawan sebesar 0,526 termasuk dalam kriteria model mendekati kuat, artinya konstruk citra destinasi dan kebijakan pemerintah dapat menjelaskan variasi kepuasan wisatawan sebesar 52,6 persen, sedangkan sisanya 47,4 persen dijelaskan oleh variasi variabel lain diluar model penelitian.

**(b) Evaluasi Model Struktural melalui *Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)***

*Q<sup>2</sup>* adalah merupakan mengukur seberapa baik observasi yang dilakukan memberikan hasil terhadap model penelitian. Nilai *Q<sup>2</sup>* berkisar antara 0 (nol) samai dengan 1(satu). Kriteria kuat lemahnya model diukur berdasarkan *Q<sup>2</sup>* menurut Lathan dan Ghozali (2012:85) adalah sebagai berikut : 0,35 ( model kuat), 0,15 (model moderat), dan 0,02 (model lemah), rumus perhitungannya adalah :  $Q^2 = 1 - (1 - R^2)$ .

Hasil perhitungan menghasilkan nilai  $Q^2 = 1 - (1 - R^2) = 1 - (1 - 0,526) = 1 - 0,474 = 0,53$  ( $R^2$  diambil dari Tabel 5.8). Berdasarkan kriteria Lathan dan Ghozali termasuk dalam kriteria model kuat. Artinya model matematik yang dibangun dalam penelitian ini memiliki tingkat ketepatan prediksi yang tinggi.

**(c) Evaluasi Model Struktural melalui *Goodness of Fit (GoF)***

*Goodness of Fit (GoF)* merupakan pengukuran ketepatan model secara keseluruhan, karena dianggap merupakan pengukuran tunggal dari pengukuran *outer model* dan pengukuran *inner model*. Nilai pengukuran berdasarkan *GoF* memiliki rentang nilai antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Nilai *GoF* yang semakin mendekati 0 (nol), menunjukkan model semakin kurang baik, sebaliknya semakin menjauh dari 0(nol) dan semakin mendekat 1(satu), maka model semakin baik. Kriteria kuat lemahnya model berdasarkan pengukuran *GoF* menurut Lathan dan Ghozali (2012:88), adalah sebagai berikut : 0,36 (*GoF large*), 0,25 (*GoF medium*), dan 0,10 (*GoF small* ). Rumus *GoF* adalah  $= \sqrt{A.R^2 * A.AVE} = \sqrt{0,53 * 0,43} = 0,48$  ( $R^2$  diambil dari Tabel 5.8 dan nilai *AVE* dari Tabel 5.7). Hasil ini menunjukkan bahwa model yang dibangun adalah model *large*, artinya adalah model memenuhi syarat sebagai model *fit*.

(d) **Path Analisis dan Pengujian Hipotesis**

Hasil uji yang diharapkan adalah  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima dimana nilai  $\text{sig} < 0,05$ , hasil perhitungan ditunjukkan pada Tabel 5.9.

**Tabel 5.9**  
**Path Analisis dan Pengujian Hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (S.D.)	Valid in	P-Value
CITRA DESTINASI → KEPUASAN WISATAWAN	0,14	0,088	2,228	2,692	0,528
CITRA DAN PERSENTASI → CITRA KEPUASAN WISATAWAN	0,321	0,077	2,101	4,811	0,000
Mediating Effect → KEPUASAN WISATAWAN	0,075	0,001	2,115	1,115	0,261

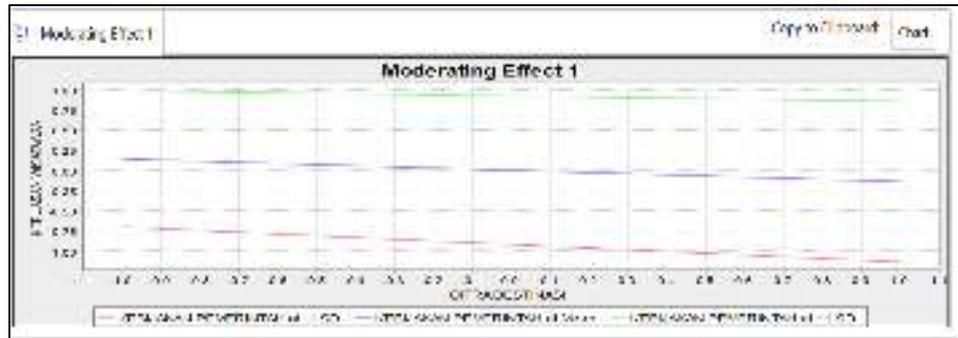
Sumber: Hasil Analisis Data Survey Dengan PLS

Hasil perhitungan pada Tabel 5.10 dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Citra destinasi berpengaruh negatif sebesar 0,14 dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan, artinya citra destinasi secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali. Sebagaimana diketahui bahwa saat ini ada banyak tujuan wisatawan di Dunia yang memiliki citra yang tidak jauh berbeda dengan Bali. Sehingga wisatawan asing memiliki banyak pilihan dalam menentukan tujuan wisatanya. Selain itu dilihat dari karakteristik responden, sebagian besar adalah usia 17 s.d 46 tahun atau kelompok generasi muda yang umumnya memiliki karakter sebagai petualang dan memiliki sifat ingin tahu terhadap sesuatu destinasi yang baru tanpa dipengaruhi oleh citra destinasi sutau daerah tujuan wisata. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, diantaranya adalah: Cyasmoro (2020) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Septiandari, dkk (2021) menunjukkan bahwa citra destinasi dan kualitas layanan baik secara parsial ataupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Tiga Warna. Hasil studi Aunalal (2017) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan citra destinasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan serta persepsi kualitas informasi dan kepuasan terhadap loyalitas wisatawan. Studi Kusyanda dkk (2020) menunjukkan bahwa atribut destinasi pariwisata

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke pantai melasti Kuta.

- 2) Kebijakan pemerintah secara langsung berpengaruh positif sebesar 0,92 terhadap kepuasan wisatawan dan signifikan secara statistik pada level 0,05. Hal ini sesuai dengan teori yang dijadikan rujukan penelitian yang menyatakan bahwa semakin baik kebijakan pemerintah dalam menata kegiatan kepariwisataan maka mutu pelayanan terhadap wisatawan juga semakin meningkat. Hasil analisis ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dimuat dalam jurnal yang dipakai rujukan, diantaranya adalah Hidayatullah, dkk (2020) yang menyatakan peranan pemerintah dalam regulasi sangatlah besar untuk pengembangan obyek wisata maupun berbagai produk wisata yang menjadi pendukung seluruh kegiatan pariwisata. Pengembangan ekonomi lokal terkait dengan kearifan lokal dan produk unggulan ekonomi kreatif di sekitar daerah tujuan wisata juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan memperkuat aliansi strategis antara pemerintah daerah dengan *stakeholder* terkait (Khouroh dkk., 2019), dan (Rachmawati dkk., 2018).
- 3) Kebijakan pemerintah tidak memoderasi citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan, hal ini ditunjukkan dari hasil uji moderasi yang menunjukkan bahwa moderasi kebijakan pemerintah berpengaruh tidak signifikan dalam menghubungkan citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan asing. Kebijakan pemerintah tidak memperlemah atau memperkuat hubungan antara citra destinasi dengan kepuasan wisatawan, namun kebijakan pemerintah secara langsung memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan bukan sebagai penghubung antara hubungan citra destinasi dengan kepuasan wisatawan asing. Hasil lainnya terkait dengan kebijakan pemerintah adalah bahwa efek moderasi kebijakan pemerintah sebagai penghubung pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan cenderung semakin menurun seperti terlihat pada Gambar 5.1.



Gambar 5.1 *Moderating Effect* Kebijakan Pemerintah Bali.

## 5.2 Hasil Analisis Untuk Penang-Malaysia

### 5.2.1 Profil Responden

Berdasarkan hasil tabulasi data penelitian terhadap 100 responden dengan kunjungan ke Malaysia lebih dari satu kali, ternyata seluruh responden dapat mengisi kuesioner dengan baik. Selanjutnya profil responden dapat dijelaskan sebagai berikut.

Berdasarkan Negara asal sebagaimana terlihat pada Tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden terbesar adalah dari Australia yaitu sebanyak 10,60%, selanjutnya disusul Indonesia sebesar 10,60%, Timor Leste sebesar 21,10%, Switzerland 16,00%, Amarika 15,00%, China 13,00% dan Singapore sebanyak 13,70%.

**Tabel 5.10**  
**Profil Responden Dari Sisi Negara Asal, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Profesi.**

Demografi	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Pendidikan	SL	Profesi	%
Gender	10,60	Laki	40,4	47-56	1,20	Profil (SMA)	2000	Perdagangan	10,60
Gender	10,60	Perempuan	39,6	57-66	50,80	Profil (SMA)	8,00	Manajemen	13,70
Gender	21,10	Timor Leste	1,80	57-66	32,60	SD	1000	Manajemen	13,70
Gender	10,60			45-54	50,80			Manajemen	13,70
Gender	1,80			6-15	50,80			Manajemen	13,70
Gender	10,60								
Gender	10,60								
TOTAL	100		100		100		100		100

Sumber: Hasil survey lapangan tahun 2022

Dari segi jenis kelamin, menunjukkan bahwa 47,40% responden dengan jenis kelamin laki-laki dan 50,80% adalah perempuan serta lainnya sebanyak 1,80%. Berdasarkan usia responden menunjukkan bahwa usia dominan adalah usia sangat

produktif, yaitu 27-36 tahun sebanyak 31,60%, berikutnya adalah 37-46 tahun sebanyak 28,40% dan usia 47-56 tahun sebanyak 15,80%, di atas 56 tahun sebanyak 14,30% dan 17-26% sebanyak 9,90%. Selanjutnya dilihat dari segi tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan perguruan tinggi yaitu sebesar 70,70%, berikutnya tamat SMA sebesar 26,30% dan tamat SMP sebesar 3,30%. Sedangkan dari segi profesi responden, menunjukkan bahwa dominan memiliki pekerjaan sebagai pebisnis 36,80%, pegawai pemerintah 21,10%, mahasiswa 19,40%, pegawai swasta 17,70%, dan pedagang 5,70%.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui kesahihan dan keandalan terhadap instrumen penelitian, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang hasilnya diuraikan sebagai berikut.

#### 1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden yang tertuang dalam kuesioner, Dalam pengukuran ini menggunakan metode *one shot* yaitu dengan analisis *Cronbach's Alpha (CA)*. Ghozali (2003: 238) mengklasifikasikan nilai *CA* sebagai berikut: 1. Nilai *CA* antara 0,00 – 0,20 dikatakan kurang reliabel; 2. Nilai *CA* antara 0,21 – 0,40 dikatakan agak reliabel; 3. Nilai *CA* antara 0,41– 0,60 dikatakan cukup reliabel; 4. Nilai *CA* antara 0,61 – 0,80 dikategorikan reliabel; 5. Nilai *CA* antara 0,81 – 1,00 dikatakan sangat reliabel.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut.

**Tabel 5.11**  
**Nilai Cronbach Alpha**

Konstruk	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Citra Destinasi	0,88	Reliabel
Kebijakan Pemerintah	0,89	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	0,83	Reliabel

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 25

Hasil perhitungan pada Tabel 5,12 menunjukkan bahwa seluruh konstruk menunjukkan nilai *CA* lebih besar dari 0,81 sehingga seluruh konstruk

dinyatakan *reliable*, artinya jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan adalah konsisten.

## 2. Uji Validitas

Validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. (Ghozal, 2013). Untuk melakukan uji validitas dilihat dari tabel Item total konstruk. Jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,30 dan signifikan secara statistik maka nilai tersebut adalah valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 5.12 berikut.

**Tabel 5.12**  
**Uji Validitas**

Indikator	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X11	0,74	Signifikan	Valid
X12	0,77	Signifikan	Valid
X13	0,84	Signifikan	Valid
X14	0,83	Signifikan	Valid
X15	0,59	Signifikan	Valid
X16	0,76	Signifikan	Valid
X17	0,74	Signifikan	Valid
X18	0,74	Signifikan	Valid
Y11	0,90	Signifikan	Valid
Y12	0,92	Signifikan	Valid
Y13	0,89	Signifikan	Valid
Y14	0,74	Signifikan	Valid
Y15	0,73	Signifikan	Valid
Y21	0,42	Signifikan	Valid
Y22	0,83	Signifikan	Valid
Y23	0,86	Signifikan	Valid
Y24	0,81	Signifikan	Valid
Y25	0,79	Signifikan	Valid
Y26	0,83	Signifikan	Valid

**Sumber: Hasil Perhitungan Data Survey Dengan SPSS 25**

Hasil perhitungan pada Tabel 5.12 menunjukkan bahwa koefisien korelasi *product moment* seluruh indikator penelitian dengan total skor konstraknya masing masing, memiliki nilai  $> 0,30$  dan signifikan secara statistik pada level 0,05, sehingga memiliki kriteria pengukuran yang valid.

### 5.2.3 Analisis Deskriptif Untuk Penang-Malaysia

Analisis deskriptif disajikan dalam bentuk tabel yang menunjukkan nilai rata-rata skor variable (konstruk) dan indikator-indikator pembentuk konstruk. Ukuran interval kelas menggunakan rumus statistik yaitu:  $(5-1)/5 = 0,80$ , sehingga rentang nilai skor adalah sebagai berikut:

1,00-1,80 = sangat tidak baik

1,81-2,60 = tidak baik

2,61-3,40 = cukup Baik

3,41-4,20 = baik

4,21-5,00 = sangat baik

**Tabel 5.13**  
**Rata-Rata Skor Indikator dan Konstruk**

Konstruk	Indikator	Skor	
<b>Citra Destinasi</b> (X)	Akomodasi dan makanan (X11)	3,79	
	Atraksi wisata (X12)	3,67	
	Iklm dan pemandangan (X13)	3,80	
	Komoditas (X14)	3,86	
	Kenyamanan (X15)	3,62	
	Budaya (X16)	3,63	
	Penduduk (X17)	3,67	
	Harga (X18)	3,76	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,71</b>	
<b>Kebijakan Pemerintah</b> (M)	Kebijakan pemerintah (Y11)	3,60	
	Peraturan pemerintah (Y12)	3,60	
	Lembaga pemerintah (Y13)	3,75	
	Manajemen destinasi (Y14)	3,79	
	Keikutsertaan Stakeholder (Y15)	3,70	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,69</b>	
<b>Kepuasan Wisatawan</b> (Y)	Pemandangan (Y21)	3,75	
	Akses/Keterjangkauan (Y22)	3,90	
	Keamanan dan kenyamanan (Y23)		3,80
		Fasilitas yang tersedia (Y24)	3,85
	Infrastruktur jalan (Y25)	3,95	
	Pelayanan dan informasi (Y26)	3,80	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,86</b>	

Sumber: Hasil survey lapangan tahun 2022

Berdasarkan Tabel 5,13 maka untuk konstruk citra destinasi memiliki rata-rata sebesar 3,71 atau termasuk dalam kriteria baik, indikator yang memiliki persepsi tertinggi dari responden adalah komoditas sebesar 3,86 dan iklim serta pemandangan alam sebesar 3,80 yaitu termasuk dalam kategori baik. Malaysia terkenal sebagai Negara yang memiliki beragam komoditas baik yang bersumber dari kearifan lokal maupun bersumber dari luar negeri, sehingga wisatawan yang berkunjung ke Malaysia mampu menikmati segala komoditas yang berasal dari beberapa Negara hanya melalui kunjungan ke Malaysia, inilah yang merupakan salah satu daya tarik utama bagi pariwisata Malaysia. Selain itu Malaysia memiliki iklim dan panorama alam yang bervariasi, meskipun sebagian besar diantaranya bersifat artifisial (buatan), namun kondisi ini tetap menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk mengunjungi Malaysia. Sedangkan indikator yang mendapat persepsi paling rendah dari responden adalah kenyamanan yaitu dengan rata-rata skor 3,62 dan budaya sebesar 3,63. Hal ini terkait dengan realita bahwa Malaysia dirasakan kurangnya kenyamanan serta memiliki budaya lokal yang tidak terlalu beragam.

Untuk konstruk kebijakan pemerintah memiliki rata-rata skor konstruk sebesar 3,69 atau termasuk kategori baik, sedangkan indikator yang memiliki persepsi tertinggi adalah manajemen destinasi telah berjalan sesuai kebutuhan pengembangan pariwisata yaitu sebesar 3,79, sementara indikator dengan rata rata skor paling rendah adalah peran kebijakan pemerintah yang kurang optimal dalam mendukung pengembangan pariwisata serta peraturan yang dirasakan masih kurang optimal dalam mendukung pariwisata, yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,60.

Untuk konstruk kepuasan wisatawan memiliki rata-rata skor persepsi sebesar 3,86 atau termasuk dalam kriteria baik, skor tertinggi adalah indikator infrastruktur jalan 3,95 dan akses/keterjangkauan dengan rata-rata sebesar 3,90 dan skor terendah adalah indikator pemandangan sebesar 3,75. Kondisi ini tidak terlepas dari bahwa infrastruktur jalan dan akses diseluruh wilayah destinasi memang sangat mendukung kegiatan pariwisata. Namun pemandangan yang ada di Malaysia dirasakan memiliki perspsi yang terendah dari wisatawan asing.

Dari ketiga konstruk yang diteliti ternyata kebijakan pemerintah dalam mendukung pengembangan pariwisata memiliki rata-rata skor paling rendah yaitu sebesar 3,69 dibandingkan dengan citra destinasi sebesar 3,71 dan kepuasan wisatawan sebesar 3,86. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kebijakan pemerintah dinilai masih kurang optimal sehingga perlu ditingkatkan dalam mengatasi berbagai permasalahan pengembangan kepariwisataan.

#### **5.2.4 Analisis Inferensial Untuk Penang-Malaysia**

Analisis data penelitian menggunakan metode yang sama yaitu PLS yang selanjutnya diuraikan sebagai berikut.

##### **1) Evaluasi Model Pengukuran *Outer Model***

Dalam penelitian ini indikator-indikator yang membentuk konstruk bersifat refleksif, maka evaluasi model pengukuran (*measurement model/outer model*), menggunakan kriteria yaitu: a) *convergent validity*, b) *discriminant validity*, dan c) *composite reliability* dan *cronbach alpha*.

##### **(a) *Convergent Validity***

*Convergent validity* merupakan suatu kriteria dalam pengukuran validitas indikator yang bersifat refleksif. Evaluasi ini dilakukan melalui pemeriksaan terhadap koefisien *outer loading* masing-masing indikator terhadap variabel latennya. Suatu indikator dikatakan valid, jika koefisien *outer loading* diantara 0,60 – 0,70 namun untuk analisis yang teorinya tidak jelas maka *outer loading* 0,50 direkomendasikan (Lathan dan Ghazali, 2012:78), serta signifikan pada tingkat *alpha* 0.05 atau *t-statistik* 1,96.

Hasil perhitungan *Convergent validity* setelah dilakukan *trimming* model yaitu dengan mengeluarkan indikator Y21 karena memiliki nilai *outer loading* dibawah 0,50 menunjukkan hasil seperti tabel 5.14 berikut.

**Tabel 5.14**  
**Hasil Perhitungan *Convergent validity***

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics ( O )	P Values
CITRA DESTINASI < CITRACARA PEMERINTAH < Mediasiing (Bar 1)	0.816	0.854	0.055	12.854	0.000
X11 < CITRA DESTINASI	0.827	0.870	0.038	6.435	0.000
X12 < CITRA DESTINASI	0.828	0.82	0.4	3.804	0.000
X13 < CITRA DESTINASI	0.837	0.820	0.025	34.253	0.000
X14 < CITRA DESTINASI	0.840	0.844	0.027	30.844	0.000
X15 < CITRA DESTINASI	0.764	0.75	0.035	21.027	0.000
X16 < CITRA DESTINASI	0.845	0.837	0.115	17.44	0.000
X17 < CITRA DESTINASI	0.827	0.825	0.030	28.240	0.000
X18 < CITRA DESTINASI	0.739	0.777	0.054	14.134	0.000
Y11 < KEBERAKRAN PEMERINTAH	0.862	0.875	0.032	27.03	0.000
Y12 < KEBERAKRAN PEMERINTAH	0.807	0.807	0.028	51.28	0.000
Y13 < KEBERAKRAN PEMERINTAH	0.837	0.855	0.040	10.435	0.000
Y14 < KEBERAKRAN PEMERINTAH	0.823	0.752	0.050	11.450	0.000
Y15 < KEBERAKRAN PEMERINTAH	0.771	0.773	0.042	18.047	0.000
Y19 < KEBERAKRAN WISATAWAKIL	0.767	0.795	0.052	15.045	0.000
Y23 < KEBERAKRAN WISATAWAKIL	0.829	0.837	0.044	19.229	0.000
Y24 < KEBERAKRAN WISATAWAKIL	0.842	0.857	0.045	18.201	0.000
Y25 < KEBERAKRAN WISATAWAKIL	0.815	0.817	0.037	20.124	0.000

Sumber: Hasil Perhitungan Dengan Program PLS

Tabel 5.14 menunjukkan bahwa seluruh indikator yang membentuk konstruk penelitian telah memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,60 dan signifikan secara statisti pada *level* 0,05 sehingga memenuhi syarat valid dari kriteria *Convergent validity*.

**(b) *Discriminant Validity***

Pengukuran validitas indikator-indikator yang membentuk variabel laten, dapat pula dilakukan melalui *discriminant validity*. Dalam analisis ini pengukuran *discriminant validity* dilakukan dengan membandingkan nilai indek *cross loading* pada setiap blok, hasil uji dikatakan valid apabila nilai indek *cross loading* indikator pembentuk konstruk pada masing masing blok lebih besar dari nilai indikator pembentuk konstruk lainnya (Lathan dan Ghazali, 2012:78-79), selain itu nilai indek *AVE* harus lebih besar dari 0,50 (Tabel 5.16). Hasil perhitungan ditunjukkan pada Tabel 5.15 berikut.

**Tabel 5.15**  
**Uji Discriminant Validity**

	CITRA DESTINASI	KEBUNYUN PENERUNJAH	KEMASAN WISATANYAN	Moderating Effect 1
CITRA DESTINASI * KEBUNYUN PENERUNJAH	0.761	0.249	0.249	1.000
X11	0.547	0.243	0.249	-0.101
X12	0.541	0.134	0.161	-0.122
X13	0.542	0.313	0.247	-0.226
X14	0.546	0.435	0.260	-0.112
X15	0.761	0.277	0.213	-0.185
X16	0.545	0.102	0.109	-0.126
X17	0.477	0.224	0.278	-0.289
X18	0.779	0.731	0.548	0.430
Y11	0.477	0.222	0.215	0.142
Y12	0.509	0.222	0.222	-0.116
Y13	0.144	0.122	0.221	-0.166
Y14	0.541	0.241	0.244	-0.244
Y15	0.515	0.271	0.223	-0.430
Y21	0.653	0.482	0.727	-0.120
Y22	0.657	0.482	0.835	-0.204
Y24	0.529	0.472	0.842	0.254
Y25	0.426	0.537	0.881	0.119

Sumber: Hasil Perhitungan Data Riset Dengan PLS

Hasil perhitungan Tabel 5.15 menunjukkan bahwa seluruh indeks indicator *crossloading* pembentuk konstruk pada masing-masing blok telah menunjukkan nilai lebih besar dari konstruk lainnya pada blok yang sama. Sehingga memenuhi syarat valid dari segi kriteria *discriminant validity*.

(c) **Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

Suatu pengukuran dapat dikatakan reliabel, apabila *composite reliability* dan *cronbach alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,70. *Composite reliability* dan *Cronbach alpha* adalah merupakan suatu pengukuran reliabilitas antar blok indikator dalam model penelitian. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 5.16 Berikut.

**Tabel 5.16**  
**Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CITRA DESTINASI	0.892	0.911	0.902	0.544
KEBUNYUN PENERUNJAH	0.893	0.895	0.922	0.704
KEMASAN WISATANYAN	0.903	0.915	0.928	0.720
Moderating Effect 1	1.000	1.000	1.000	1.000

Sumber: Hasil Perhitungan Data Survey dengan Program PLS

Hasil perhitungan pada Tabel 5.16 menunjukkan bahwa nilai *Composite reliability* dan *Cronbach alpha* seluruh konstruk telah memenuhi syarat reliabel yaitu dengan nilai indek masing masing lebih besar dari 0,70.

## 2) Evaluasi Model Struktural *Inner Model*

Evaluasi model struktural (*Structural Model*) *inner model* adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui beberapa pendekatan diantaranya : a) *R-Square* ( $R^2$ ), b) *Q-Square Predictive Relevance* ( $Q^2$ ), dan c) *Goodness of Fit* (*GoF*).

### (a) Evaluasi Model Struktural Melalui *R-Square* ( $R^2$ )

$R^2$  dapat menunjukkan kuat lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel dependen terhadap variabel independen.  $R^2$  juga dapat menunjukkan kuat lemahnya suatu model penelitian. Menurut Chin (Lathan dan Ghazali, 2012:85), nilai  $R^2$  sebesar 0,67 tergolong model kuat,  $R^2$  sebesar 0,33 model moderat, dan  $R^2$  sebesar 0,19 tergolong model yang lemah. Hasil perhitungan ditunjukkan pada Tabel 5.17 berikut ini.

**Tabel 5.17**  
Nilai *R-Square* ( $R^2$ )

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
KI PUJIAN WISATAWAN	0.557	0.544

Sumber: Hasil Perhitungan PLS

Hasil perhitungan pada Tabel 5.17 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* kepuasan wisatawan sebesar 0,557 termasuk dalam kriteria model mendekati kuat, artinya konstruk citra destinasi dan kebijakan pemerintah dapat menjelaskan variasi kepuasan wisatawan sebesar 55,70 persen, sedangkan sisanya 44,40 persen dijelaskan oleh variasi variabel lain diluar model penelitian.

**(b) Evaluasi Model Struktural melalui *Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)***

$Q^2$  adalah merupakan mengukur seberapa baik observasi yang dilakukan memberikan hasil terhadap model penelitian. Nilai  $Q^2$  berkisar antara 0 (nol) samai dengan 1(satu). Kriteria kuat lemahnya model diukur berdasarkan  $Q^2$  menurut Lathan dan Ghozali (2012:85) adalah sebagai berikut : 0,35 ( model kuat), 0,15 (model moderat), dan 0,02 (model lemah). Rumusnya adalah  $Q^2 = 1 - (1 - R^2)$ , sehingga nilai  $Q^2 = 1 - (1 - 0,557) = 1 - 0,443 = 0,56$  (Nilai  $R^2$  Tabel 5.17). Berdasarkan kriteria Lathan dan Ghozali termasuk dalam kriteria model kuat. Artinya model matematik yang dibangun dalam penelitian ini memiliki tingkat ketepatan prediksi yang tinggi.

**(c) Evaluasi Model Struktural melalui *Goodness of Fit (GoF)***

*GoF* merupakan pengukuran ketepatan model secara keseluruhan, karena dianggap merupakan pengukuran tunggal dari pengukuran *outer model* dan pengukuran *inner model*. Nilai pengukuran berdasarkan *GoF* memiliki rentang nilai antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Nilai *GoF* yang semakin mendekati 0 (nol), menunjukkan model semakin kurang baik, sebaliknya semakin menjauh dari 0(nol) dan semakin mendekat 1(satu), maka model semakin baik. Kriteria kuat lemahnya model berdasarkan pengukuran *GoF* menurut Lathan dan Ghozali (2012:88), adalah sebagai berikut : 0,36 (*GoF large*), 0,25 (*GoF medium*), dan 0,10 (*GoF small* ). Rumus *GoF* adalah  $= \sqrt{A.R^2 * A.AVE} = \sqrt{0,56 * 0,66} = 0,61$  (Nilai  $R^2$  Tabel 5.17 dan Nilai *AVE* Tabel 5.16). Hasil ini menunjukkan bahwa model yang dibangun adalah model *large*, yaitu memenuhi syarat model *fit*.

**(d) *Path Analisis dan Pengujian Hipotesis***

Hasil uji yang diharapkan adalah  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima dimana nilai  $\text{sig} < 0,05$ , hasil perhitungan ditunjukkan pada Tabel 5.18.

**Tabel 5.18**  
**Path Analisis dan Pengujian Hipotesis**

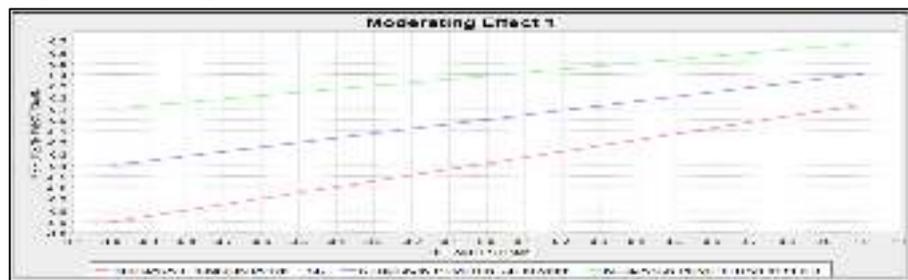
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STD.D)	T Statistics (OST)	P-Value
Citra Destinasi → Kepuasan Wisatawan	0,405	0,413	0,106	2,823	0,000
Kebijakan Pemerintah → Kepuasan Wisatawan	0,387	0,287	0,112	2,458	0,001
Modulating Effect 1 → Kepuasan Wisatawan	-0,114	-0,184	0,109	1,046	0,296

Hasil perhitungan pada Tabel 5.18 dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Citra destinasi berpengaruh positif sebesar 0,405 dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, artinya peningkatan citra destinasi akan meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Malaysia. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, diantaranya adalah: Cyasmoro (2020) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Studi Septiandari, dkk (2021) menunjukkan bahwa citra destinasi dan kualitas layanan baik secara parsial ataupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Tiga Warna. Hasil studi Aunalal (2017) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan citra destinasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan serta persepsi kualitas informasi dan kepuasan terhadap loyalitas wisatawan. Studi Kusyanda dkk (2020) menunjukkan bahwa atribut destinasi pariwisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke pantai melasti Kuta.
- 2) Kebijakan pemerintah berpengaruh positif sebesar 0,387 terhadap kepuasan wisatawan dan signifikan secara statistik pada level 0,05. Hal ini sesuai dengan teori yang dijadikan rujukan penelitian yang menyatakan bahwa semakin baik kebijakan pemerintah dalam menata kegiatan kepariwisataan maka mutu pelayanan terhadap wisatawan juga semakin meningkat sehingga kepuasan wisatawan juga semakin meningkat. Hasil analisis ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dimuat dalam jurnal jurnal yang dipakai rujukan,

diantaranya adalah Hidayatullah, dkk (2020) yang menyatakan peranan pemerintah dalam regulasi sangatlah besar untuk pengembangan obyek wisata maupun berbagai produk wisata yang menjadi pendukung seluruh kegiatan pariwisata. Pengembangan ekonomi lokal terkait dengan kearifan lokal dan produk unggulan ekonomi kreatif di sekitar daerah tujuan wisata juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan memperkuat aliansi strategis antara pemerintah daerah dengan *stakeholder* terkait (Khouroh dkk., 2019), dan (Rachmawati dkk., 2018).

- 3) Kebijakan pemerintah tidak memoderasi pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan, hal ini ditunjukkan dari hasil uji moderasi yang menunjukkan bahwa moderasi kebijakan pemerintah berpengaruh tidak signifikan dalam menghubungkan pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan asing yang berkunjung ke Malaysia. Artinya kebijakan pemerintah berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan wisatawan asing, dan bukan sebagai penghubung yang dapat memperkuat dan memperlemah pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan. Di Malaysia pemerintah sangat inten dalam mengatur kegiatan pariwisata termasuk mengatur manajemen destinasi, kebijakan pemerintah memiliki peranan strategis dalam mendukung kegiatan kepariwisataan yang secara langsung memberikan dampak positif terhadap kepuasan wisatawan. Hasil lainnya terkait dengan kebijakan pemerintah adalah bahwa efek moderasi kebijakan pemerintah dalam memoderasi pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan cenderung semakin meningkat seperti terlihat pada Gambar 5.2.



Gambar 5.2 *Moderating Effect* Kebijakan Pemerintah di Bidang Pariwisata.

### 5.3 Study Perbandingan Bali-Indonesia dengan Penang-Malaysia

#### 5.3.1 Studi Perbandingan Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif untuk membandingkan skor rata-rata persepsi responden terhadap indikator-indikator yang diteliti sebagai pembentuk konstruk dapat dilihat pada Tabel 5.19.

**Tabel 5.19**  
**Perbandingan Skor Persepsi Responden antara Bali dan Penang**

<b>Konstruk</b>	<b>Indikator</b>	<b>Bali</b>	<b>Penang</b>	
<b>Citra Destinasi</b> <b>(X)</b>	Akomodasi dan makanan (X11)	4,22	3,79	
	Atraksi wisata (X12)	4,22	3,67	
	Iklm dan pemandangan (X13)	3,99	3,80	
	Komoditas (X14)	3,73	3,86	
	Kenyamanan (X15)	3,64	3,62	
	Budaya (X16)	4,01	3,63	
	Penduduk (X17)	3,75	3,67	
	Harga (X18)	3,95	3,76	
		<b>Rata-rata</b>	<b>3,94</b>	<b>3,71</b>
<b>Kebijakan Pemerintah</b> <b>(M)</b>	Kebijakan pemerintah (Y11)	3,60	3,60	
	Peraturan pemerintah (Y12)	3,59	3,60	
	Lembaga pemerintah (Y13)	3,45	3,75	
	Manajemen destinasi (Y14)	3,87	3,79	
	Keikutsertaan Stakeholder (Y15)	3,55	3,70	
		<b>Rata-rata</b>	<b>3,61</b>	<b>3,69</b>
<b>Kepuasan Wisatawan</b> <b>(Y)</b>	Pemandangan (Y21)	4,41	3,75	
	Akses/Keterjangkauan (Y22)	4,19	3,90	
	Keamanan dan kenyamanan (Y23)		3,84	3,80
		Fasilitas yang tersedia (Y24)	3,79	3,85
	Infrastruktur jalan (Y25)	3,31	3,95	
	Pelayanan dan informasi (Y26)	3,82	3,80	
		<b>Rata-rata</b>	<b>3,89</b>	<b>3,86</b>

Sumber: Diolah Dari Hasil Survey Lapangan Tahun 2022

Data perbandingan skor persepsi responden pada Tabel 5.19 menunjukkan sebagai berikut.

Untuk citra destinasi menunjukkan bahwa rata-rata persepsi skor untuk Bali lebih tinggi dibandingkan dengan Malaysia, yaitu 3,94 berbanding 3,71. Bali memiliki keunggulan dibandingkan dengan Malaysia untuk sebagian besar

indikator indikator yang diteliti yaitu: akomodasi dan makanan, atraksi wisata, iklim dan pemandangan, budaya, keramahan penduduk dan harga komoditas. Sedangkan keunggulan Malaysia hanya pada satu indikator yaitu komoditas yang dirasa lebih beragam dan lebih mudah diperoleh sesuai kebutuhan wisatawan dibandingkan dengan Bali.

Untuk kebijakan pemerintah skor rata-rata untuk Bali lebih rendah dibandingkan Malaysia, yaitu 3,61 berbanding 3,69. Indikator-indikator yang mendapat persepsi responden lebih tinggi untuk Bali adalah manajemen destinasi yang dirasakan lebih baik dibandingkan Malaysia. Sedangkan indikator lainnya yaitu: peraturan pemerintah, lembaga pemerintah, dan keikutsertaan *stakeholder* untuk Bali lebih rendah dibandingkan Malaysia. Satu konstruk yang memiliki persepsi yang sama antara Bali dengan Malaysia adalah kebijakan pemerintah.

Untuk kepuasan wisatawan rata-rata skor responden lebih tinggi Bali dibandingkan Malaysia, yaitu 3,89 berbanding 3,86. Indikator yang memiliki persepsi lebih tinggi bagi Bali adalah: akses/keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan, serta pelayanan dan informasi. Sedangkan indikator yang memiliki persepsi lebih rendah bagi Bali adalah fasilitas yang tersedia dan infrastruktur jalan.

### 5.3.2 Studi Perbandingan Analisis Inferensial

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada point 5.2 dan 5.3 maka berikut ini dijelaskan perbandingan hasil analisis *path* koefisien antara Bali dengan Penang seperti terlihat pada Tabel 5.19.

**Tabel 5.20**  
**Perbandingan *Path* Koefisien Antara Bali Dengan Penang**

No .	Hubungan Antar Konstruk	Bali	Keterangan	Penang	Keterangan
1	Citra Desninasi => Kepuasan Wisatawan	(0,141)	Non Signifikan	0,405	Signifikan
2	Kebijakan Pemerintah => Kepuasan Wisatawan	0,920	Signifikan	0,387	Signifikan
3	Moderating effect => Kepuasan Wisatawan	0,076	Non Signifikan	(0,114)	Non Signifikan
	Keterangan : tanda ( ) berarti minus				

Sumber: Tabel 5.10 dan 5.18

Hasil analisis data pada Tabel 5.20 menunjukkan perbandingan sebagai berikut.

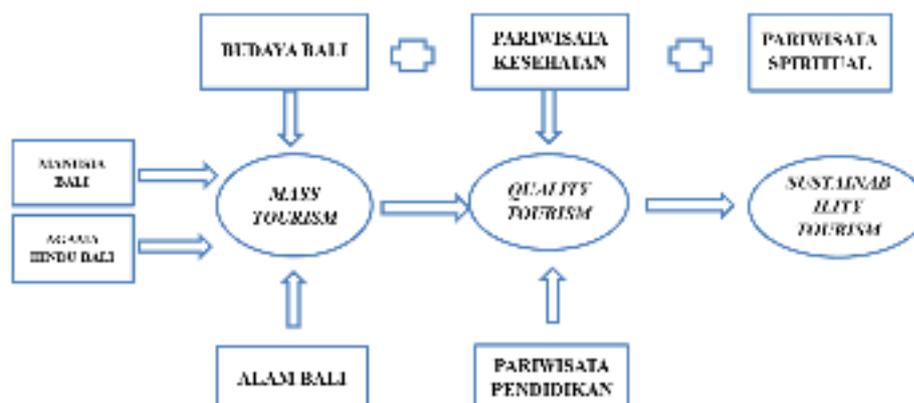
1. Citra destinasi tidak berpengaruh nyata secara langsung pada kepuasan wisatawan asing yang berkunjung ke Bali, namun untuk Penang Malaysia memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan. Hal ini juga

dipengaruhi oleh faktor lain dalam pengembangan pariwisata, selain variabel yang diteliti, misalnya adalah faktor aglomerasi dimana Malaysia secara geografis terletak dalam satu daratan dengan Negara-negara lain yang juga termasuk Negara tujuan wisatawan utama di Dunia, seperti Thailand, Singapura, Vietnam dan China, sehingga berkunjung ke Malaysia akan lebih dekat untuk mengunjungi Negara tujuan wisatawan yang lain. Artinya sekali jalan akan dapat mengunjungi beberapa Negara lain sekaligus dengan biaya perjalanan yang lebih efisien. Selain itu Malaysia memiliki keunggulan dalam hal produk, yaitu menyediakan produk yang ada di Negara lain, sehingga wisatawan hanya dengan berkunjung ke Malaysia sudah mendapatkan berbagai produk yang diproduksi Negara lain. Sedangkan Bali adalah sebuah pulau yang terpisah dengan destinasi lain baik di Indonesia maupun dengan Negara lain. Sehingga untuk berkunjung ke beberapa destinasi wisata Negara lain dari Bali diperlukan biaya transportasi yang lebih besar.

2. Kebijakan pemerintah memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan wisatawan, baik untuk Bali maupun Penang. Ini berarti kebijakan pemerintah yang semakin baik akan meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan wisatawan. Namun baik untuk Bali maupun Malaysia responden berhadapan dengan peningkatan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kinerja pariwisata, khusus untuk Bali yang paling lemah adalah peran keterlibatan lembaga pemerintah dan keterlibatan *stakeholder*.
3. Kebijakan pemerintah tidak memoderasi pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan, baik untuk Bali maupun Penang. Artinya kebijakan pemerintah lebih bersifat langsung mempengaruhi kepuasan wisatawan, kebijakan pemerintah tidak menjadi moderasi yang memperlemah atau memperkuat pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan asing. Kebijakan pemerintah lebih bersifat berdiri sendiri dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan.

## 5.4 Model Pengembangan Pariwisata Untuk Bali

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya pada penelitian ini serta hasil analisis model dinamik penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya pada tahun 2020, maka model pengembangan pariwisata Bali yang direkomendasikan dapat digambarkan pada Gambar 5.3 berikut.



**Nama model: Model Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Untuk Bali**

Gambar 5.3 menunjukkan bahwa pariwisata Bali yang berkembang saat ini adalah jenis *mass tourism* yang didukung oleh budaya Bali, agama Hindu Bali, dan alam Bali yang digerakkan oleh manusia Bali. Jenis pariwisata ini memiliki ciri menarik wisatawan yang sebanyak banyaknya tanpa melihat kualitas wisatawan terutama dari sisi kemampuan finansialnya, wisatawan jenis ini tidak memberi dampak yang nyata pada pertumbuhan ekonomi daerah, karena memiliki daya beli rendah sehingga kemampuan belanja rendah serta cenderung memilih tempat penginapan murah yang dikelola oleh penduduk lokal, tempat makan murah menyatu dengan penduduk lokal, di lain pihak justru lebih banyak membawa dampak negatif karena sering menimbulkan dampak sosial dan beban lingkungan yang juga tinggi. Sehingga sangat tidak sesuai antara benefit dan biaya yang harus dikeluarkan untuk memelihara kepariwisataan yang memerlukan biaya yang sangat besar.

Untuk menanggulangi permasalahan tersebut dalam upaya mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan, maka konsep pengembangan pariwisata harus digeser menuju paradigma *quality tourism*, yaitu lebih meningkatkan kuantitas wisatawan yang berkualitas, yakni memiliki daya beli tinggi, waktu tinggal lebih lama dan memiliki kesadaran dalam mewujudkan pemeliharaan lingkungan yang

tinggi. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka agar jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali tetap tinggi, maka jenis pariwisata juga ditambahkan dengan pariwisata pendidikan sebagaimana yang dikembangkan banyak Negara maju di Dunia, selain itu juga mengembangkan pariwisata kesehatan mengingat jumlah devisa yang lari keluar negeri diantaranya Malaysia dan China serta Singapore sangat tinggi untuk pemeliharaan kesehatan dan pengobatan orang sakit yang berasal dari Indonesia. Demikian juga Bali memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan jenis pariwisata spiritual dan meditasi yang dapat dikembangkan namun tetap memelihara norma kesucian orang Bali, seperti contoh untuk tujuan kunjungan maka masuk tempat suci (pura) cukup sampai di halaman depan saja, tidak boleh sampai ke pelinggih tempat sembahyang yang sangat disucikan orang Bali.

## 5.5 Luaran Yang Dicapai

Luaran yang direncanakan adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.21**  
**Luaran Yang Dicapai dan Direncanakan**

No.	Jenis Luaran	Alamat Luaran	Periode Capaian
1.	<i>Book Chapter</i>	<i>Book Chapter</i> National. ISBN 978-623-6013-33-5. Menimbang Praktik Ekowisata Bali.	Telah Terbit 2021
			<b>TS 1</b>
2.	Pembicara Seminar International	<i>Warmadewa International Conference On Economy (WICE)</i>	Tanggal 10 Desember 2021
			<b>TS 2</b>
3.	Buku Ajar Pariwisata	Sedang proses penyusunan	Draf
4.	<i>Book Chapter</i>	<i>Book Chapter</i> International Springer terindex Scopus : <a href="https://www.routledge.com/Digital-Transformation-in-Aviation-Tourism-and-Hospitality-in-Southeast/Hassan-Rahman/p/book/9781032324654">https://www.routledge.com/Digital-Transformation-in-Aviation-Tourism-and-Hospitality-in-Southeast/Hassan-Rahman/p/book/9781032324654</a>	Telah Terbit 2022
5.	HKI (Paten) Model Pengembangan Pariwisata Bali.	National	Draft
6.	Publikasi Ilmiah	2 Journal International Bereputasi Q4 dan Q2	Draft

## **BAB VI**

### **RENCANA TAHAP BERIKUTNYA**

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama tiga tahap, untuk tahap ketiga sebagai tahap akhir dijelaskan sebagai berikut.

Tahap 3: Penelitian mengenai *feasibility study* industri dalam mendukung pariwisata berkelanjutan di Bali dan Perbedaannya dengan Penang Malaysia.

Dalam mendukung seluruh kegiatan pariwisata, maka peran faktor pendukungnya sangat menentukan dalam mencapai kinerja yang terbaik. Faktor pendukung tersebut meliputi: (1) peran pendukung utama yaitu hotel dan restaurant serta ikutannya sebagai komponen utama bagi wisatawan untuk menginap dan menikmati konsumsi selama perjalanan wisata pada suatu destinasi. (2) UMKM merupakan factor pendukung sangat penting setelah hotel dan restaurant, wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi selalu dihadapkan pada keinginan untuk menikmati kuliner dan berbagai cenderamata sebagai ciri khas daerah yang dikunjungi, kebutuhan tersebut banyak disediakan oleh UMKM. (3) sektor pertanian dalam arti luas merupakan faktor pendukung yang juga sangat penting bagi kelangsungan pengembangan pariwisata, berbagai produk pertanian seperti sayuran, buah-buahan, pangan, hortikultura, daging, ikan serta telur merupakan produk yang berasal dari sektor pertanian.

Penelitian yang ketiga nantinya akan menganalisis peran seluruh factor pendukung tersebut dilihat dari kelayakan finansial dalam mendukung pengembangan pariwisata. Hasil riset tersebut nantinya akan membandingkan kelayakan finansial antara Bali dengan Penang Malaysia. Hasil studi ini nantinya diharapkan mampu memberikan gambaran sektor- sektor usaha yang layak secara finansial, serta sektor- sektor yang perlu ditingkatkan kelayakannya untuk menciptakan pariwisata berkelanjutan.

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Citra destinasi berpengaruh tidak nyata secara langsung pada kepuasan wisatawan asing yang berkunjung ke Bali, namun untuk Penang Malaysia memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan.
2. Kebijakan pemerintah memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan wisatawan, baik untuk Bali maupun Penang. Ini berarti kebijakan pemerintah yang semakin baik akan meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan wisatawan.
3. Kebijakan pemerintah tidak memoderasi pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan, baik untuk Bali maupun Penang. Artinya kebijakan pemerintah lebih bersifat langsung mempengaruhi kepuasan wisatawan, kebijakan pemerintah tidak menjadi moderasi yang memperlemah atau memperkuat pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan asing.
4. Untuk mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan, maka konsep pengembangan pariwisata Bali yang saat ini bercorak *mass tourism* yang berbasis pada budaya bali, agama hindu bali, manusia bali, dan alam bali harus digeser menuju paradigam *quality tourism* dengan menambahkan pariwisata pendidikan, pariwisata kesehatan dan pariwisata spiritual.

#### **7.2 Rekomendasi Penelitian**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan pada point 7.1, selanjutnya diajukan rekomendasi sebagai berikut.

1. Dalam pengembangan pariwisata ke depan untuk Bali yang perlu mendapat perhatian terkait dengan citra destinasi adalah masalah komoditas yang dirasa masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan wisatawan, selanjutnya masalah kenyamanan yang sering dikeluhkan wisatawan terutama gangguan pedagang acung, kondisi jalan dan kemacetan

2. lalu lintas yang terus meluas. Selain itu ditingkat kebijakan yang perlu ditingkatkan adalah peraturan pemerintah yang kurang lengkap dalam mendorong kegiatan pariwisata, peran lembaga pemerintah dan keterlibatan *stakeholder*. Sedangkan untuk kepuasan wisatawan yang perlu ditingkatkan adalah keamanan yang akhir akhir ini semakin banyak terganggu, fasilitas pendukung pariwisata terutama pada obyek obyek wisata yang masih terbatas, kerusakan infrastruktur jalan di beberapa daerah tujuan wisata yang rusak, dan pelayanan informasi yang masih terbatas.
3. Untuk Penang Malaysia maka terkait citra destinasi yang perlu ditingkatkan adalah atraksi wisata yang diraskan masih terbatas, kenyamanan berwisata, budaya lokal dan keramah tamahan penduduk. Sedangkan untuk kebijakan pemerintah yang perlu ditingkatkan adalah peran kebijakan dan peraturan yang juga perlu dirasakan masih diitngkatkan. Untuk kepuasan wisatawan yang perlu ditingkatkan adalah pemandangan yang kurang variatif, keamanan yang juga sering terganggu, serta pelayanan informasi yang juga masih dirasakan perlu ditingkatkan.

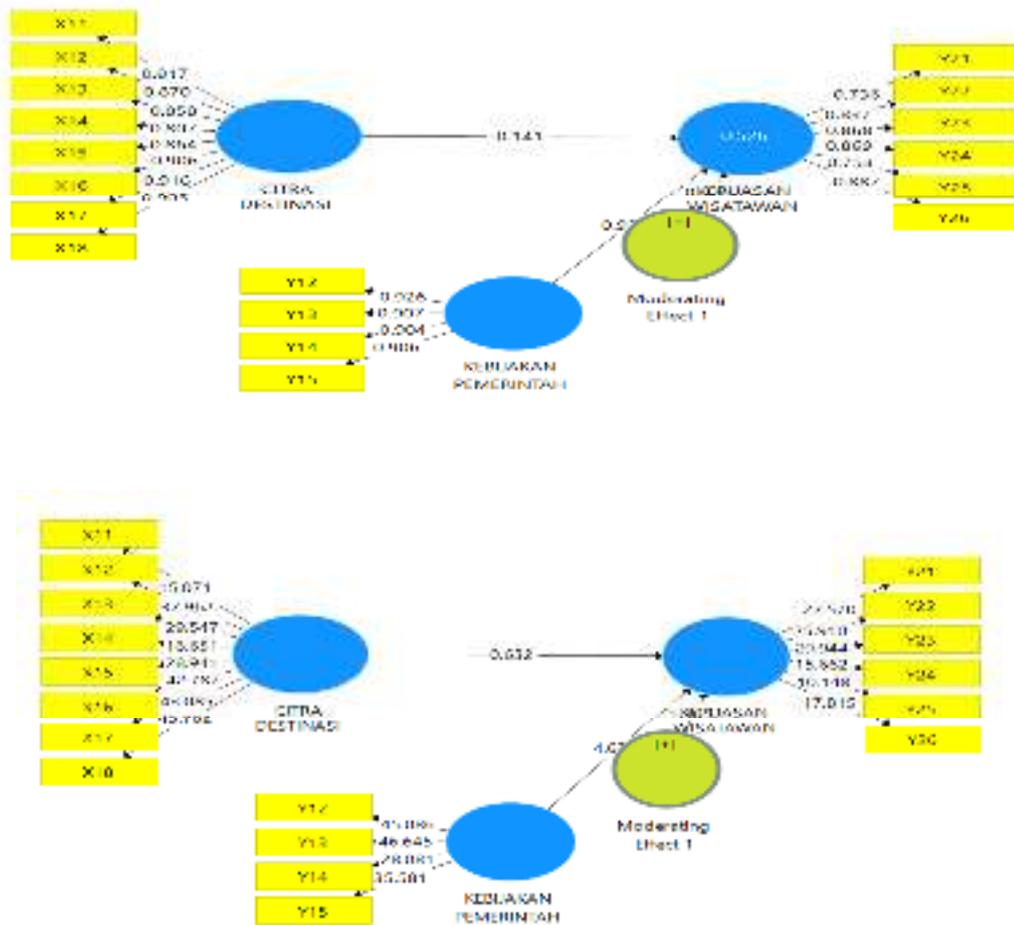
## DAFTAR PUSTAKA

- Atadil, H. A., Sirakaya-Turk, E., Meng, F., & Decrop, A. (2018). Exploring travelers' decisionmaking styles. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2016-0613>.
- Alvianna, S. (2017). Peran Biro Perjalanan Wisata Sunrise Holiday Tour & Travel dalam Meningkatkan Minat Wisata ke Gunung Bromo. *Jurnal Pariwisata Pesona*. <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i2.1450>.
- Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Harga Layanan dan Kepuasan terhadap Kesetiaan Usia Millenial Berkunjung ke Tempat Wisata, *Media Wisata*, 18(1).69-80 <https://doi.org/10.36275/mws>.
- Anak agung adi lestari, s.h.,m.h., & ni putu noni suharyanti, s.h.,m.h. (2020). Kebijakan pemerintah indonesia dalam pengembangan pariwisata. *Jurnal hukum saraswati (jhs)*, 2(2),169-181.Retrievedfrom<https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/jhs/article/view/1376>.
- Bank Indonesia, 2020. *Laporan Perekonomian Provinsi Bali*, Mei 2020.
- BPS. *Provinsi Bali Tahun 2020*. PDRB Bali 2019.
- Cahyana, L. (2019). Menpar: Pariwisata Berkelanjutan Jadi Masa Depan Indonesia. Tempo.Co. Retrieved from <https://travel.tempo.co/read/1253091/menpar-pariwisata-berkelanjutanjadi-masa-depan-indonesia/full&view=ok>.
- Cameron Hepburn, Jacquelyn Pless and David Popp. 2018 Policy Brief Encouraging Innovation that Protects Environmental Systems: Five Policy Proposals. *Review of Environmental Economics and Policy*, 2018, vol. 12, issue 1, 154-169
- CNN Indonesia. (2018). PHRI: Industri Pariwisata Jadi Sektor Idola Indonesia. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180924155205-269-332743/phri-industripariwisata-jadi-sektor-idola-indonesia>.
- Cyasmoro, Verry (2020). Analisis pengaruh promosi, brand awareness, citra destinasi terhadap kepuasan berkunjung wisatawan di situ gantung park dan bsd ocean park kota tangerang selatan. *Jurnal EDUTURISMA*, Edisi ke-8, Volume IV Nomor 2, Periode Desember 2019 - Mei 2020. Hal 23-40.
- Heslinga, J. H., Hillebrand, H., & Emonts, T. (2019). How to improve innovation in sustainable tourism? Five lessons learned from the Austrian Alps. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 35-42.
- Hanif, kusumawati,mawardi, 2016, *jurnal Adminitrasi bisnis*, vol 58 no 1, universitas Brawijaya, Malang, hal 23-40.

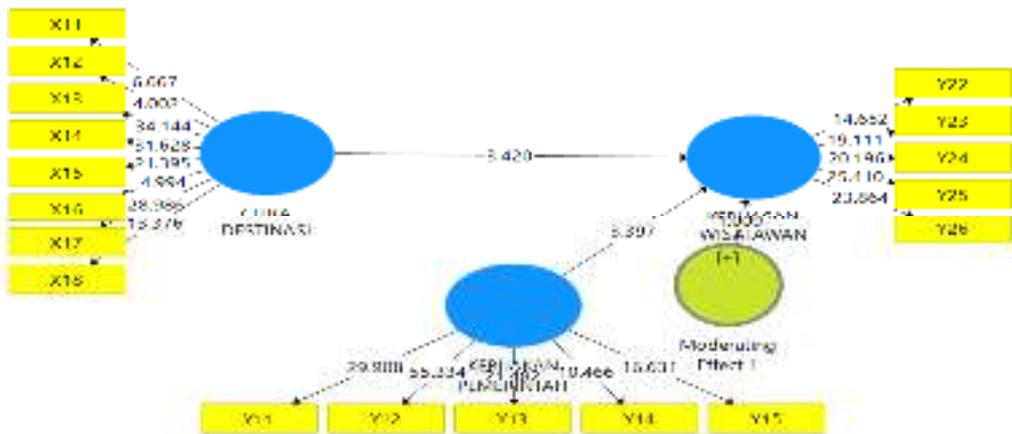
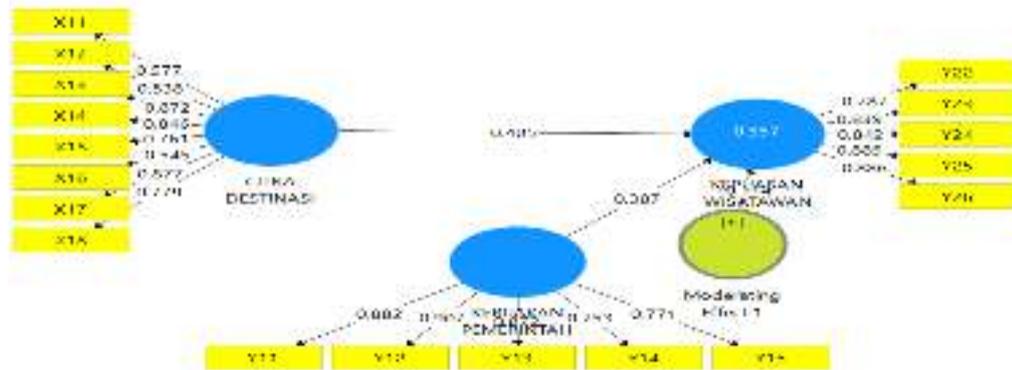
- Kotler, Philip, (1997). *Manajemen Pemasaran Marketing Management 9e, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. New Jersey: Prentice-Hall Design. *Journal of Product Innovation Management*, 19(5), 354-364.
- Khan, J. H., Haque, A., Rahman, M. S., Hahm, J. J., Tasci, A. D. A., Hair Jr, J. F., Liang, P. (2017). A retrospective view of electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 26(2), 211–240. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.14.12.2250>.
- Kusyanda Made Riki Ponga; Made Antara; I Gusti Ayu Oka Suryawardani. 2018. Atribut destinasi pariwisata dan kualitas pelayanan mempengaruhi niat wisatawan berkunjung kembali di pantai melasti, desa ungasan, kabupaten badung. *Jurnal JUMPA* Volume 6, Nomor 2, Januari 2020, hal. 425-451.
- Kotler and Keller. 2017. *Marketing Management* 14 Ed. Prentice Hall
- Khouroh, U. K., Windhyastiti, I., & Handayani, K. (2019). Peran Kebijakan Pemerintah dalam Memperkuat Aliansi Strategis dan Meningkatkan Daya Saing Ekonomi Kreatif. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i2.3830>.
- Mohamad, M., Abdullah, A. R., & Mokhlis, S. (2012). Tourists' Evaluations of Destination Image and Future Behavioral Intention: The Case of Malaysia. *J. Mgmt. & Sustainability*, 2, 181.
- Millar, M., Collins, M. D., & Jones, D. L. (2017). Exploring the Relationship between Destination Image, Aggressive Street Behavior, and Tourist Safety. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(7), 735–751.
- Nadalipour, Z., Khoshkhoo, M. H. I., & Eftekhari, A. R. (2019). An integrated model of destination sustainable competitiveness. *Competitiveness Review: An International Business Journal*.
- Padin, C. (2012). A sustainable tourism planning model: components and relationships. *European Business Review*, 24(6), 510–518.
- Prastiwi, F. T. R., Ratnaningsih, C. S., Windhyastiti, I., & Khouroh, U. (2020). Analisis Pengaruh Tren Budaya, Brand Ambassador dan Harga Terhadap Purchase Intention. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 55-60. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jb>
- Rachmawati, I. K., Handoko, Y., & Rachman, A. (2018). Strategy for Improving the Competitiveness of Smes Towards Kotalama Becoming the Center of Malang Fried. September, 171–182.
- Sun, X., Chi, C. G.-Q., & Xu, H. (2013). Developing destination loyalty: The case of Hainan Island. *Annals of Tourism Research*, 43, 547–577.
- Syarif Hidayatullah, , Irary Windhyastiti, Ryan Gerry Patalo, Ike Kusdyah Rachmawati. 2020. Citra Destinasi : Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan

- Loyalitas Wisatawan yang Berkunjung ke Gunung Bromo. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, Vol 8, No. 1, 2020: 98-108.
- Sandrio, L., Hidayatullah, S., Supriadi, B., & Patalo, R. G. (2020). Effect of Tourism Satisfaction as A Mediator Variable of Images of Destination And Facilities To Loyalties On Millenial Generation To Visit BromoTengger Semeru. *International Journal of Scientific and Technology Research* 9(5), 183–187.
- Sudaryono (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi
- UNWTO. (2019). *UNWTO Tourism Highlights 2019 Edition*.
- Vila, M., Afsordegan, A., Agell, N., Sánchez, M., & Costa, G. (2018). Influential factors in water planning for sustainable tourism destinations. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1241–1256.
- Vuković, P., & Ružičić, M. M. (2017). Potentials of Upper Danube Region in the Republic of Serbia for Sustainable Tourism Development. In *Green Economy in the Western Balkans: Towards a Sustainable Future* (pp. 211–240). *Emerald Publishing Limited*.
- Winda Septiandari, dan Aprilia Rachmadian, Syarif Hidayatullah, Stella Alvianna , Dewi Hermin Sutanto. Competence : *Journal of Management Studies*, Vol 15, No 2, Oktober 2021 ISSN: 2541-2655 (Online) dan ISSN: 1907-4824 (Print).
- Zany irayati aunalal. 2017. The effect of the information and service quality perception to destination image, satisfaction and loyalty on the study of tourism destination development strategy in maluku province. *Disertasi Universitas Hasanudin Makasar*.
- Zeithaml, V. A. 2018. *Service Quality Dimensions. Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). MC Graw Hil. Education

Lampiran 1. Gambar *Outer Loading*, *Path Koefisien* dan Uji Statistik (*Boothstrapping*) Untuk Bali



Lampiran 2. Gambar *Outer Loading*, *Path Koefisien* dan Uji Statistik (*Boothstrapping*) Untuk Penang



### Lampiran 3. Book Chapter Teindex Scopus

1st Edition

Digital Transformation in Aviation, Tourism and Hospitality in Southeast Asia



*Edited By*

[Azizul Hassan](#)

,  
[Nor Aida Abdul Rahman](#)

Copyright Year 2023

ISBN 9781032324654

November 17, 2022 Forthcoming by Routledge

270 Pages 24 B/W Illustrations

**Part 3 The Southeast Asia Specific Cases** 7. Digital Transformation in the Thailand and Malaysian Tourism and Aviation Industries, *Suhaila Abdul Kadir* and *Siti Zaleha Noraini Binti Hussin* 8. A Chaotic or an Orderly of Digitalization? Malaysia's Resilient Model for Sustainable Rural Tourism, *Farah Hida Sharin*, *Ilham Sentosa* and *Ravindra Kumar Perumal* 9. Big Data Analytics in the Malaysian Aviation, Tourism and Hospitality Industry, *Rita Zaharah Wan-Chik* and *Siti Salwa binti Hasbullah* 10. An Empirical Study on the Technology Usage Dimensions within Tourism Craft Industry in Bali, Indonesia: A Structural Equation Modelling Approach, *Putu Ngurah Suyatna Yasa* and *Ilham Sentosa*.

## Lampiran 4. Kontrak Prosiding dan E-Sertifikat Presentasi



# 2nd Warmadewa International Conference on Science, Technology, and Humanity

Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia 28 - 29 October 2022

<https://conference.warmadewa.ac.id/warmadewainference-2ndwics2h>

Email: [seminarinternational.unwar@gmail.com](mailto:seminarinternational.unwar@gmail.com)

---

### Letter of Acceptance for Abstract

Dear Authors: Puta Ngurah Suyatna Yasa, I Made Suniastha Amerta, Anak Agung Gede Raka, Ilham Sentosa

Thank you for submitting and completing the payment of your abstract submission for presentation at 2nd Warmadewa International Conference on Science, Technology, and Humanity (WICS2H), to be held on 28-29 October 2022 in Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia.

Your abstract have reviewed and we are pleased to inform you that your abstract meets acceptance requirements set by scientific committee.

Title of your abstract      **The Role Of Governance In Improving Socio-Economic, Environmental Preservation And Local Culture In Bali Tourism**

Your sincerely,

Dr. I Wayan Budiarta, S.S., M.Hum

Chairman

---

2nd Warmadewa International Conference on Science, Technology, and Humanity

2022



**LEMLIT**  
**Lembaga Penelitian**



**Kampus  
Merdeka**

# CERTIFICATE of Appreciation

NUMBER: 1686/UNWAR/LEMLIT/PD-13/2023

*Proudly Presented to:*

Putu Ngurah Suyatna Yasa

**As:  
Presenter**

*The 2<sup>nd</sup> Warmadewa International Conference  
on Social Science, Technology, and Humanity*

*"Generating Community's Welfare Through The Implementation of Higher Education  
Research in Supporting SDGs"*

on October 28-29, 2023

Rektor Universitas Warmadewa,

Prof. Dr. Agus Cahyadi, S.Pd., M.Pd.,  
NIP. 19600260

Head of Research Institute  
of Universitas Warmadewa,

Prof. Dr. I Made Switra, S.N., M.H.,  
NIP. 19601231 198503 1 024

Chairman of Committee,

Dr. I Wayan Gdearta, S.S., M.Hum.,  
NIP. 19761185 200501 1 002

## **Lampiran 5. Penugasan Mahasiswa**

4. Ida Ayu Putu Santi Purnamawati  
NPM. 2032125002  
Mahasiswa MM Pascasarjana Unwar Semester 4.  
Tugas : Analisis Data Lapangan.
  
5. Ni Wayan Dian Ratna Anggelina  
NPM. 2032125026  
Mahasiswa MM Pascasarjana Unwar Semester 4.  
Mengkoordinir Survey Lapangan.
  
6. Bagus Ray Wijaya  
NPM. 2032125007  
Mahasiswa MM Pascasarjana Unwar Semester 4.  
Penyusunan Kuesioner dan Laporan.

## Lampiran 6. Kartu Mahasiswa

