Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 2 (2024): Juli, 1163-1171
DOI: 10.33087/jiubj.v24i2.5463

Analisis Pengaruh Kinerja Staf Operation terhadap Kepuasan Konsumen di *Travel Agent* Pacto Bali

Michelle Klarissa Young, Wening Ramadhani Siti Nawangwulan
Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Bunda Mulia
Correspondence: michelleklarissayoung@gmail.com, weningrsn@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas kinerja staf operation terhadap kepuasan konsumen di Travel Agent Pacto Bali. Kualitas kinerja staf operation merupakan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini memiliki populasi atas sampel yaitu tamu yang sudah pernah menggunakan jasa Pacto dengan menggunakan sampel sebanyak 98 responden. Teknik penelitian ini melalui teknik analisis data dengan menggunakan regresi linear sederhana. Hasil pada penlitian ini menyatakan bahwa kualitas kinerja staf operation memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang artinya peningkatan kualitas kinerja staf operation dapat meningkatkan kepuasan konsumen Travel Agent Pacto Bali.

Kata Kunci: kualitas kinerja staf operation; kepuasan konsumen; Travel Agent Pacto Bali.

Abstract. *This research aims to analyze the influence of the quality of operations staff performance on consumer satisfaction at the Pacto Bali Travel Agent. The quality of operations staff performance is an important factor that can influence consumer satisfaction. The research method used in this research is descriptive research with a quantitative approach. This research has a sample population, namely guests who have used Pacto services using a sample of 98 respondents. This research technique uses data analysis techniques using simple linear regression. The results of this research state that the quality of operations staff performance has a significant influence on consumer satisfaction, which means that increasing the quality of operations staff performance can increase consumer satisfaction with Pacto Bali Travel Agents.*

Keywords: *quality of operation staff performance, customer satisfaction, Pacto Bali Travel Agent.*

PENDAHULUAN

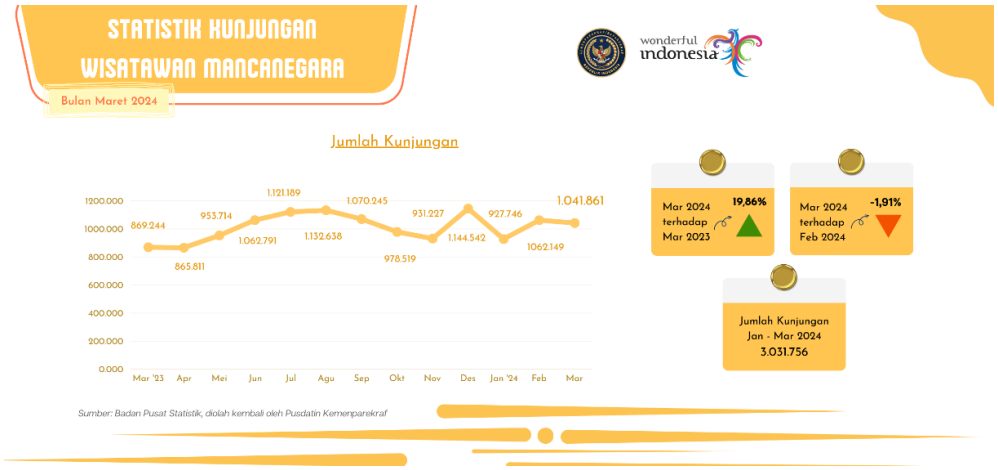
Pariwisata merupakan suatu kebutuhan manusia yang harus dipenuhi dari jaman dahulu kala. Dengan banyaknya kegiatan yang kita lakukan setiap hari akan menimbulkan rasa jenuh di dalam diri kita. Oleh karena itu, kita membutuhkan suasana baru yaitu dengan cara melakukan perjalanan untuk menikmati keindahan alam. Kepariwisataan di Indonesia pada saat ini telah tumbuh dan berkembang menjadi salah satu pemasukan devisa bagi negara. Indonesia memiliki potensi yang besar di bidang pariwisata, ini bisa dilihat dari indahnya berbagai macam pemandangan alam, kebudayaan dan sejarah bangsa, festival dan upacara adat yang unik, berbagai macam seni lukis, dan kerajinan tangan, dan banyaknya tempat yang sangat menarik para wisatawan domestik hingga mancanegara yang ingin mengunjungi daerah wisata tersebut.

Menurut Yoeti (2014), *travel agent* adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya. *Travel agent* memiliki peran yang sangat penting dalam industri pariwisata, terutama di destinasi wisata populer seperti Bali. Peran *Travel Agent* yaitu sebagai badan usaha yang memfasilitasi konsumen dengan penyediaan pegadaan suatu perjalanan hingga hotel yang diinginkan. Salah satu faktor kunci kesuksesan travel agent adalah kualitas kinerja yang diberikan kepada pelanggan. Dalam konteks ini, staff operation memiliki peran yang signifikan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Pacto Bali, sebagai travel agent yang beroperasi di Bali, menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam industri pariwisata. Seiring berkembangnya dunia pariwisata, penting bagi Pacto Bali untuk memahami sejauh mana kualitas kerja dari staff operation mereka dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen menjadi faktor kunci dalam mempertahankan pangsa pasar dan memastikan keberlanjutan bisnis.

Bali yang biasa dijuluki Pulau Dewata ini menduduki urutan ketiga dalam daftar 25

pulau terbaik di dunia versi Travel + Leisure. Peringkat Bali berada di bawah Pulau Ischia di Italia dan Maldives. Oleh karena itu, Bali telah menjadi salah satu pusat pariwisata utama di Indonesia dengan berbagai alasan: (a) keindahan Alam: Bali dikenal dengan pantainya yang memukau, gunung berapi yang aktif, sawah hijau yang terasering, dan air terjun yang menakjubkan. Kombinasi lanskap alam yang indah ini membuatnya menjadi destinasi yang sangat menarik bagi para wisatawan yang mencari pengalaman alam yang memukau; (b) keanekaragaman budaya: Bali memiliki warisan budaya yang kaya, termasuk seni pertunjukan, tarian, musik, arsitektur, dan tradisi agama Hindu-Bali yang unik. Pura-pura (kuil Hindu), upacara keagamaan, dan festival budaya adalah daya tarik utama bagi wisatawan yang tertarik dengan budaya dan spiritualitas; (c) kehidupan malam yang aktif: Bali dikenal dengan kehidupan malamnya yang aktif, terutama di kawasan seperti Kuta, Seminyak, dan Legian. Terdapat banyak restoran, bar, klub malam, dan tempat hiburan lainnya yang menawarkan hiburan malam yang beragam bagi para wisatawan; (d) akomodasi beragam: Bali memiliki berbagai pilihan akomodasi, mulai dari hotel mewah hingga villa pribadi, hostel, dan penginapan budaya. Hal ini memungkinkan wisatawan dengan berbagai anggaran untuk menemukan tempat menginap yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka; (e) aktivitas wisata yang beragam: Bali menawarkan berbagai aktivitas wisata, termasuk selancar, menyelam, snorkeling, trekking, yoga, memasak kelas, dan spa. Dengan demikian, wisatawan memiliki banyak pilihan untuk mengisi waktu mereka di pulau ini; dan (f) aksesibilitas: Bali memiliki bandara internasional yang melayani penerbangan internasional dan domestik. Aksesibilitas ini membuatnya menjadi tujuan wisata yang mudah dijangkau bagi wisatawan dari berbagai belahan dunia (Gusti, 2023).

Semua faktor tersebut membuat Bali menjadi salah satu destinasi pariwisata yang paling populer di Indonesia dan diakui secara internasional. Faktor tersebut juga membuat Bali dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Dengan banyaknya wisatawan yang mengunjungi Bali, para wisatawan tersebut tentunya sangat memerlukan *travel agent* untuk mengatur rangkaian perjalanan wisatawan agar terciptanya kepuasan konsumen.



Sumber: Kemenparekraf RI (2024)

Gambar 1
Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia

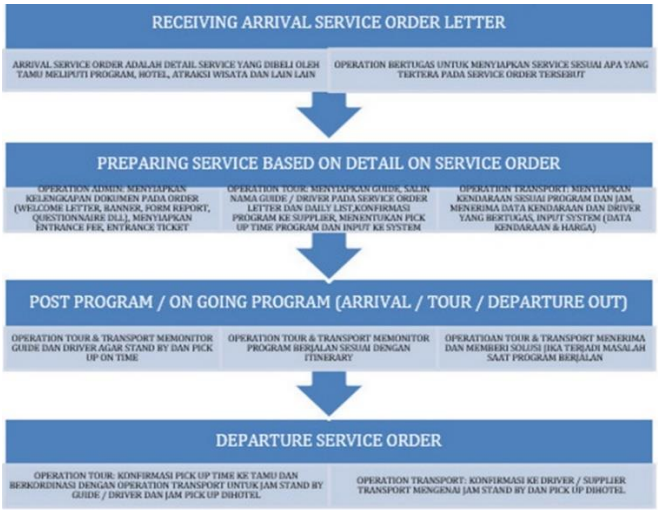
Gambar 1 menunjukkan bahwa total wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pada bulan Maret 2024 yaitu sebanyak 1.041.861. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 19,86% per Maret 2024 dibanding Maret 2023 yang berjumlah 869.244. Kunjungan wisatawan mancanegara terbagi dalam 3 pintu masuk utama yaitu Bandara Ngurah Rai sebanyak 463.804, Bandara Soekarno Hatta sebanyak 160.917, dan Pintu laut Batam sebanyak 105.191. Dapat disimpulkan bahwa sebagian turis mancanegara masuk melalui Bandara Ngurah Rai. Dilihat dari perkembangan wisatawan mancanegara yang ada, maka semakin penting juga peran *Travel Agent* di Bali. Peran staf dalam *Travel Agent* dalam meningkatkan kepuasan konsumen juga sangat penting dalam dunia bisnis yang kompetitif ini.

Menurut Mangkunegara (2017) kualitas kinerja staf operation mencakup berbagai aspek yaitu kualitas kerjam kuantitas kerja, kerjasama, tanggung jawab, dan juga inisiatif Sebagai perantara utama antara travel agent dan pelanggan, staff operation memainkan peran yang sangat krusial dalam memberikan pengalaman positif kepada konsumen. Dalam konteks ini, penting untuk menyelidiki sejauh mana kualitas kerja *staff operation* di Pacto Bali dapat berdampak pada kepuasan konsumen. Apakah pelayanan yang efisien dan ramah dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, atau sejauh mana kemampuan staff operation menangani situasi yang tidak terduga dapat memperkuat ikatan emosional dengan para konsumen. Dengan memahami hubungan antara kualitas kerja staff operation dan kepuasan konsumen, Pacto Bali dapat mengidentifikası area dimana perbaikan diperlukan, sehingga dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas kerja dan memperkuat hubungan dengan konsumen. Hal ini akan membantu travel agent untuk tetap bersaing dan mempertahankan keunggulan di pasar pariwisata yang dinamis dan kompetitif

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Konsumen merupakan juga salah satu aspek penting bagi suatu perusahaan, dengan adanya konsumen maka perusahaan dapat menjual, memasarkan dan menawarkan produknya. Dapat dikatakan bahwa konsumen merupakan sumber pendapatan suatu perusahaan. Saat ini, tingkat persaingan usaha sangat terlihat, begitu banyak perusahaan berlomba untuk menawarkan produk dan jasa yang baik sesuai dengan referensi pasar, sehingga banyak pelanggan memiliki beberapa pilihan. Sebagai konsekuensinya, jika perusahaan ingin mencapai kinerja yang superior dalam jangka panjang, maka mereka harus menciptakan dan memberikan suatu produk dan jasa yang bernilai baik untuk para konsumen. Kepuasan konsumen ini merupakan salah satu kunci untuk dapat memajukan suatu perusahaan dalam bidang apa saja. Hal ini dikarenakan untuk dapat memuaskan pelanggan dengan kinerja para staf yang ada di perusahaan, maka akan dapat menambah nilai kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa yang telah ditawarkan oleh suatu perusahaan.

Menurut Kotler (2017), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya. Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu kinerja yang disediakan, maka kinerja tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen dapat tercapai setelah terpenuhi atau terlampauinya harapan para konsumen. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari betapa pentingnya konsumen bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Kualitas kinerja staf juga tidak kalah pentingnya dengan kualitas jasa atau pelayanan Peranan staf sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, sehingga bagi konsumen, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan dapat ditunjukkan melalui kualitas kerja yang diberikan kepada para konsumen dan para konsumen memberikan feedback kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas kinerja karyawan.

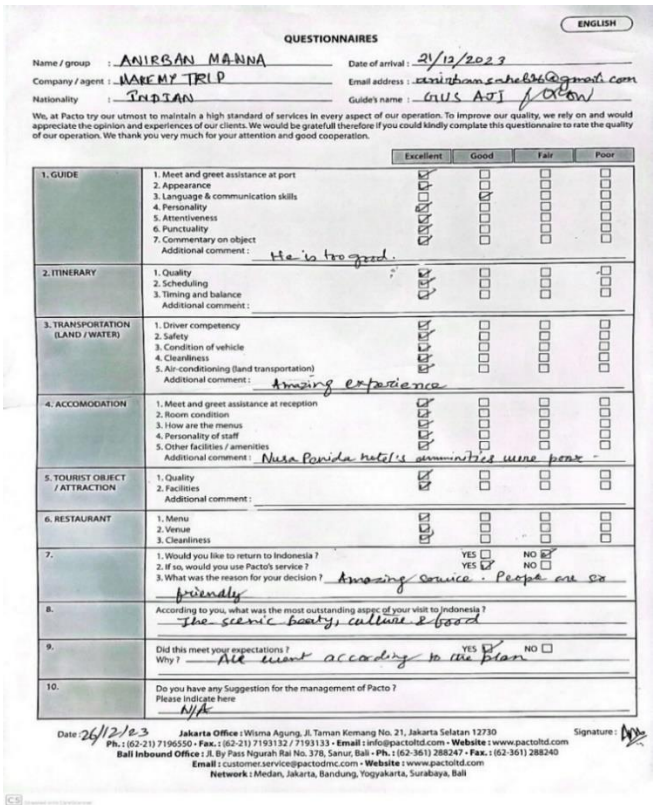
Seorang staf juga harus memiliki *working flow* setiap harinya supaya para staf mengetahui apa yang harus dilakukan setiap harinya. Menurut Sondang (2014) *working flow daily* (alur kerja harian) merupakan serangkaian aktivitas harian yang dirancang dan diterapkan untuk memastikan bahwa semua tugas operasional diselesaikan secara efisien setiap hari. Alur kerja ini melibatkan penugasan, perencanaan, dan koordinasi tugas sehari-hari.



Sumber: *Travel Agency* Pacto Bali (2024)

Gambar 2
Working Flow Daily Operation

Dalam industri pariwisata yang sangat kompetitif ini, seperti yang terdapat di Bali, *Travel Agent* memiliki peran yang sangat krusial dalam menyediakan layanan yang berkualitas tinggi kepada konsumen. *Travel Agent* Pacto Bali adalah salah satu agen perjalanan wisata yang berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para wisatawan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang muncul terkait kualitas kinerja staf operation dan berdampak pada kepuasan konsumen. Salah satu dampak yang diberikan yaitul *feedback* dan penilaian konsumen. *Feedback* dari konsumen melaluli survei kepuasan, dan keluhan memberikan gambaran yang sangat jelas tentang kinerja staf operation.



Sumber: *Travell Agelnt* Pacto Bali

Gambar 3
Form Feedback

Pacto *Travell Agent* telah berdiri sejak tahun 1967. Sejak pendiriannya, Pacto Bali telah berkembang menjadi salah satu agen perjalanan terkemuka di Bali, yang menawarkkan berbagai layanan pariwisata yang mencakup layanan tur, layanan MICE (*Meeting, Incentives, Convelrelncels, Exhibitions*), dan berbagai paket perjalanan lainnya. Keberhasilan mereka selama bertahun-tahun tentu karena adanya beberapa faktor yaitu komitmen terhadap kualitas kinerja para staf, pengalaman yang luas di industri pariwisata, dan juga kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan tren pariwisata yang ada. Dengan mempertahankan faktor tersebut, Pacto *Travell Agent* Bali telah mempertahankan posisinya sebagai salah satu agen perjalanan terkemuka di Bali, yang terus mellayani para wisatawan dengan profesionalisme tinggi.

Kajian Teori

Travel Agent

Menurut Yoeti (2013) *travel agent* adalah suatu bisnis yang menghasilkan pendapatan dan keuntungan dengan menyediakan dan menjual produk dan jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggan. Sedangkan menurut Foster (2011) *travel agent* adalah sebuah perusahaan yang menjual serangkaian rancangan perjalanan secara langsung kepada masyarakat khususnya transportasi udara, darat, dan laut, akomodasi, pelayanan wisata, paket liburan, asuransı perjalanan dan produk terkait lainnya. Menurut Kotler & Keller (2017) *online travel agent* adalah salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi internet untuk menyediakan berbagai layanan perjalanan dan pariwisata yang lebih efisien dan dengan harga yang kompetitif. *Travel agent* jenis ini menawarkan layanan pemesanan online, yang merupakan alat yang diperlukan saat berpergian.

Kinerja Staff

Mangkunegara (2016) menyimpulkan bahwa kualitas kinerja staf berasal darı istilah "*job performance*" atau "*actual performance*". Kualitas kinerja mengacu pada kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang pegawai ketika melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Lalu, kualitas kinerja karyawan menurut Lembaga Administrası Negara Republik Indonesia dalam Maryati (2021) mengatakan, kualitas kinerja karyawan adalah "suatu pencapaian pada tingkat tertentu dalam suatu pekerjaan, program, kebijakan yang selaras dalam mewujudkan sasaran, visi-misi, serta tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Kasmir (2019) kualitas kinerja adalah hasıl kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler & Keller (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan ketika membandingkan persepsi atau kesan suatu produk (kinerja atau hasil) dengan harapannya. Menurut Ratnasari (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan yang diungkapkan ketika membandingkan kinerja produk/jasa yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Sedangkan Menurut Daryanto & Setyobudi (2019), kepuasan konsumen adalah evaluası emosional yang dilakukan konsumen setelah menggunakan suatu produk dan setelah harapan dan kebutuhan konsumen mengenai penggunaan produk tersebut terpenuhi.

METODE

Jenis penelitian yang diambil penulis yaitu penelitian kuantitatif pendekatan torelasional dikarenakan ingin mencaritahu apakah variabel yang digunakan memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak signifikan. Menurut Sugiyono (2020) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan yang ada Travel Agent Pacto, Bali dengan minimal 1 kali pembelian. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 19.718.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu dengan cara mengambil subjek berdasarkan tujuan tertentu dan secara kebetulan pada saat menemukan responden di objek penelitian Sugiyono (2020). Teknik yang digunakan untuk pengambilan jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin (Riduwan, 2015).

Hasil perhitungan menggunakan rumus Solvin responden yang dihasilkan yaitu 99,49 dan dibulatkan menjadi 100 responden yang akan menjadi sampel untuk penelitian ini

HASIL

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

No.	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Saya merasa puas dengan keterampilan bekerja yang dimiliki oleh staf (*I feel satisfied with the work skills possessed by the staff*)	0,557	0,196	Valid
2	Saya merasa puas dengan hasil pekerjaan yang telah diberikan sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan. (*I feel satisfied with the results of the work that has been provided in accordance with the standards set by Pacto travel agents*)	0,386	0,196	Valid
3	Saya merasa puas karena para staff bekerja dengan baik dan teliti. (*I feel satisfied because the staff work very well and thoroughly*)	0,571	0,196	Valid
4	Saya merasa puas karena para staff bekerja dengan cermat dan meminimalkan kesalahan dalam bekerja. (*I feel satisfied because the staff work carefully and minimize errors in their work*)	0,553	0,196	Valid
5	Saya merasa puas karena para staf bekerja dengan cekatan. (*I feel satisfied because the staff works deftly)*	0,486	0,196	Valid
6	Saya merasa puas karena para staff menjalin komunikasi dengan baik kepada para tamu. (*I feel satisfied because the staff communicates well with the guests*)	0,506	0,196	Valid
7	Saya merasa puas karena para staff dapat bekerjasama dengan baik ketika ada masalah pada saat trip. (*I feel satisfied because the staff can work together well when there are problems during the trip*)	0,558	0,196	Valid
8	Saya merasa puas karena para staff bertanggung jawab atas pekerjaannya (*I feel satisfied because the staff are responsible for their work*)	0,560	0,196	Valid
9	Saya merasa puas karena para staff saling memberikan kontribusi yang positif (*I feel satisfied because the staff make positive contributions to each other*)	0,536	0,196	Valid
10	Saya merasa puas karena para staff saling mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaannya. (*I feel satisfied because the staff support each other in completing their work*)	0,533	0,196	Valid
11	saya merasa puas karena para staf memiliki rasa inisiatif untuk melakukan pekerjaannya. (*I feel satisfied because the staff have a sense of initiative to do their work*)	0,505	0,196	Valid
12	Saya merasa puas dengan keputusan yang diambil pada saat ada problem saat trip. (*I feel satisfied with the decision making when there are problems during the trip*)	0,609	0,196	Valid
13	Saya merasa puas karena staff sangat kreatif dalam mencari solusi terhadap masalah yang ada. (*I feel satisfied because the staff is very creative in finding solutions to existing problems*)	0,612	0,196	Valid
14	Saya merasa puas karena para staff cepat bereaksi terhadap perubahan atau tantangan selama trip berlangsung. (*I feel satisfied because the staff quickly reacted to the changes or challenges during the trip*)	0,549	0,196	Valid
15	Saya merasa puas karena selama trip berjalan tidak ada complaint atau complaint teratasi dengan baik oleh staff. (*I feel satisfied because during the trip there were no complaints or complaints were resolved well by the staff*)	0,644	0,196	Valid
16	Saya merasa puas karena trip yang telah diberikan oleh Pacto sesuai dengan yang dijelaskan oleh Tour Guide. (*I felt satisfied because the trip given by Pacto was as described by the Tour Guide*)	0,651	0,196	Valid
17	Saya merasa puas karena trip yang diberikan oleh Pacto sesuai dengan yang ada di website dan media sosial. (*I feel satisfied because the trip provided by Pacto matches what is on the website and social media*)	0,549	0,196	Valid
18	Saya merasa puas karena trip yang diberikan oleh Pacto sesuai dengan yang dijanjikan di awal. (*I felt satisfied because the trip provided by Pacto was as promised at the beginning*)	0,557	0,196	Valid
19	Saya merasa puas karena seluruh rangkaian trip sesuai dengan ekspetasi / harapan saya. (*I feel satisfied because the entire series of trips has gone according to my expectation*)	0,579	0,196	Valid
20	Saya bersedia untuk menggunakan kembali trip yang telah diberikan oleh Pacto. (*I'm willing to reuse the trip given by Pacto*)	0,460	0,196	Valid

21	Saya bersedia untuk menggunakan trip lain yang ditawarkan oleh Pacto. (*I'm willing to use other trips offered by Pacto*)	0,449	0,196	Valid
22	Saya bersedia untuk menggunakan kembali jasa Pacto dalam waktu dekat ini (sekitar 5 - 7 bulan kedepan). (*I'm willing to use Pacto's services again in the near future (around next 5 - 7 months*))	0,487	0,196	Valid
23	Saya bersedia untuk merekomendasikan trip yang telah saya ikuti kepada orang lain seperti kerabat dan juga keluarga saya. (*I'm willing to recommend the trip that I have taken to other people such as my relatives and family*)	0,631	0,196	Valid
24	Saya bersedia untuk membagikan moment di media sosial selama trip saya berjalan. (*I'm willing to share moments on social media during my trip*)	0,500	0,196	Valid
25	Saya bersedia untuk memberikan review positif terhadap Pacto di berbagai platform. (*I am willing to give a positive review of Pacto on various platforms*)	0,639	0,196	Valid
26	Saya merasa jasa yang diberikan oleh Pacto ini memberikan nilai tambah yang cukup untuk layak direkomendasikan. (*I feel that the services provided by Pacto are enough added value to be worth recommending*)	0,479	0,196	Valid

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh variabel kinerja staf yang memiliki 5 dimensi dengan jumlah total pernyataan sebanyak 14 pernyataan yang tersebar kepada 100 responden dan setiap butir pernyataan mencapai nilai VALID dengan R hitung >0,196. Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen yang memiliki 3 dimensi dengan jumlah total pernyataan sebanyak 12 pernyataan yang tersebar kepada 100 responden dan setiap butir pernyataan mencapai nilai valid dengan R hitung >0,196. Tabel 2 menjelaskan hasil uji reliabel variabel kinerja staf (X) dengan 100 sampel dapat dinyatakan reliabel atau sah dikarenakan mencapai nilai Cronbach's Alpha >0,60 yaitu 0,811 dengan 14 pernyataan. Pada uji reliabel variabel kepuasan konsumen (Y) dengan 100 sampel dapat dinyatakan reliabel atau sah dikarenakan mencapai nilai Cronbach's Alpha >0,60 yaitu 0,793 dengan 12 pernyataan. Tabel 3 menjelaskan hasil uji normalitas diperoleh nilai sig. sebesar 0,51 maka, hasil pengujian yang dilakukan dinyatakan terdistribusi secara normal sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Sedangkan Gambar 1 menjelaskan hasil data uji heterokedastisitas dengan menggunakan metode Scatterplot bahwa titik hasil data tersebar baik diatas atau dibawah angka 0 sumbu Y. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Scatterplot tidak memiliki gejala/kesamaan Heterosdastisitas.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

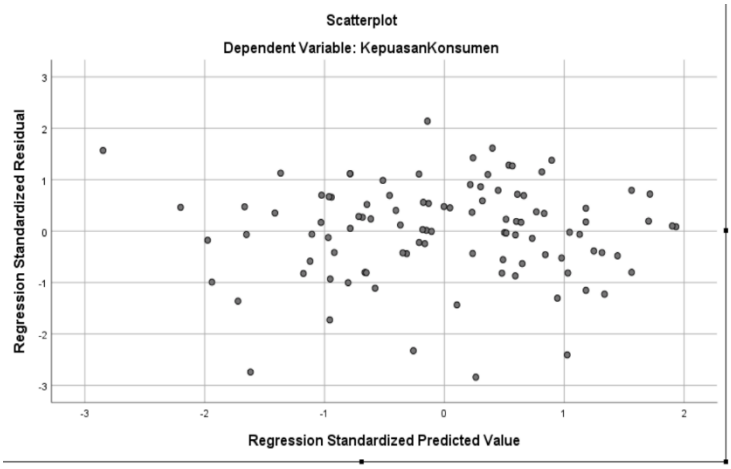
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Sig.	Keterangan
Kinerja Staf	0.811	14	0.60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.793	12	0.60	Reliabel

Sumber: data olahan

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

		Unstandarized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,48389816
Most Extreme Differences	Absolute	0,089
	Positive	0,038
	Negative	-0,089
Test Statistic		0,89
Asymp. Sig. (2-Tailed)		0,51

Sumber: data olahan



Sumber: data olahan

Gambar 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45,891	2,635		17,414	,000
	Kinerja Staf	,101	,042	,236	2,403	,018

Sumber: data olahan

Berdasarkan hasil pada Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,018 lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel kinerja staf (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Sedangkan Tabel 5 menjelaskan nilai R Square sebesar 0,056 atau memiliki presentase sebesar 5,6% yang dapat disimpulkan bahwa kinerja staf (X) berpengaruh secara positif sebesar 5,6% terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dan sisa persentase dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak difokuskan dalam penelitian ini.

Tabel 5
Koefisien Determinasi

Model	R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
1	.236	.056	.046	1.756

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja staf memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Travel Agent Pacto Balı.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya

A Yoeti, Oka. 2014. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung. Angkasa.

Daryanto & Setyabudi, Ismanto. 2019. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.

Foster, Dennis L., 2011, *The Textbook of Travel*, Create Space Independent Publishing Platform

Kemenparekraf RI, 2024, *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulan Januari 2024*, diakses melalui website https://kemenparekraf.go.id/direktori-statistik/statistik-kunjungan-wisatawan-mancanegara-bulan-januari-2024

Kotler, Philip & Lane Keller. 2017. *Marketing Manajement*, 15th Edition, New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc

Kasmir. 2019. *Analisis Laporan Keuangan.* Edisi Pertama. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

Maryati, Tri. 2021. *Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: UMY Press

P., Gusti Ayu Tita, 2023, *Mengenal Sejarah dan Warisan Budaya Bali, Pulau Dewata*, diakses melalui website https://stekom.ac.id/artikel/mengenal-sejarah-dan-warisan-budaya-bali-pulau-dewata

Ratnasari., Alfina Dewi. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda, 5(1)

Riduwan. 2015. *Dasar-Dasar Statistika.* Bandung: Alfabeta.

Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.