



Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Wisatawan melalui Kemudahan Mobilitas sebagai Variabel Mediasi pada Pelayanan Penyewaan Motor di Kuta Lombok

Muhamad Faizin^{1*}, Handry Sudiarta Athar², Didy Ika Supryadi³

¹²³ Program Studi Magister Perencanaan Kepariwisata, Pascasarjana, Universitas Mataram

Email Korespondensi: faizin.mpk@unram.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan wisatawan dengan kemudahan mobilitas sebagai variabel mediasi pada jasa penyewaan motor di Kuta Lombok. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan mancanegara yang menggunakan jasa penyewaan motor di Kuta Lombok. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden, dan analisis data menggunakan Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan secara langsung maupun tidak langsung melalui kemudahan mobilitas. Kemudahan mobilitas terbukti berperan sebagai mediasi parsial dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan serta persepsi harga terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menegaskan pentingnya efisiensi dan fleksibilitas mobilitas lokal dalam mendukung kepuasan pengalaman berwisata di destinasi berkembang seperti Kuta Lombok. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola jasa penyewaan motor dan pemangku kepentingan pariwisata Kuta Lombok dalam meningkatkan kepuasan wisatawan melalui perbaikan kualitas layanan, transparansi harga, dan fasilitas mobilitas.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kemudahan Mobilitas, Kepuasan Wisatawan, Penyewaan Motor, Kuta Lombok.

The Influence of Service Quality and Price Perception on Tourist Satisfaction, with Ease of Mobility as a Mediating Variable, in Motorcycle Rental Services in Kuta, Lombok

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality and perceived price on tourist satisfaction, with ease of mobility serving as a mediating variable in motorcycle rental services in Kuta Lombok. The population consists of international tourists who have used motorcycle rental services in Kuta Lombok. This research applies an explanatory quantitative approach with a survey methodology. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 150 respondents, and the data were analyzed using Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS) via SmartPLS. The results reveal that service quality and perceived price have a positive and significant effect on tourist satisfaction, both directly and indirectly through ease of mobility. Ease of mobility is proven to act as a partial mediating variable that reinforces the relationship between service quality, perceived price, and tourist satisfaction. These findings highlight the critical role of local mobility efficiency and flexibility in driving tourist satisfaction in developing destinations like Kuta Lombok. This study provides practical contributions for motorcycle rental service providers and tourism stakeholders in Kuta Lombok to enhance tourist satisfaction through improved service quality, price transparency, and mobility facilities.

Keywords: Service Quality, Perceived Price, Ease of Mobility, Tourist Satisfaction, Motorcycle Rental, Kuta Lombok.

How to Cite: Faizin, M. ., Athar, H. S. ., & Supryadi, D. I. . (2026). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Wisatawan melalui Kemudahan Mobilitas sebagai Variabel Mediasi pada Pelayanan Penyewaan Motor di Kuta Lombok. *Empiricism Journal*, 7(3), 2570-2579. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.6412>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.6412>

Copyright© 2026, Faizin et al.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](#) License.



PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam perekonomian global yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja,

serta peningkatan kesejahteraan masyarakat (Al Mustaqim, 2023; Sari et al., 2025). Organisasi pariwisata dunia mencatat bahwa pergerakan wisatawan internasional terus mengalami pemulihan dan peningkatan pascapandemi, seiring dengan meningkatnya mobilitas global, kemudahan akses transportasi, serta perubahan pola perjalanan wisata yang semakin mengutamakan fleksibilitas dan pengalaman personal (Rahmad & Elizaveta, 2026). Di tingkat nasional, sektor pariwisata Indonesia menempati posisi strategis sebagai salah satu penyumbang devisa terbesar dan menjadi prioritas dalam pembangunan ekonomi berbasis jasa (Apriansyah et al., 2025).

Provinsi Nusa Tenggara Barat, khususnya kawasan wisata Kuta Lombok yang menjadi bagian dari Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika, merupakan salah satu destinasi unggulan Indonesia yang mengalami pertumbuhan kunjungan wisatawan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Zitri et al., 2023). Peningkatan kunjungan tersebut tidak hanya memberikan dampak terhadap perkembangan sektor akomodasi, kuliner, dan industri kreatif, tetapi juga mendorong tumbuhnya berbagai usaha pendukung yang berfungsi memenuhi kebutuhan mobilitas wisatawan selama berada di kawasan destinasi. Salah satu jenis usaha yang berkembang pesat adalah jasa penyewaan sepeda motor atau skuter, yang dinilai lebih praktis, fleksibel, dan ekonomis bagi wisatawan untuk menjangkau berbagai objek wisata di sekitar Kuta Mandalika yang tersebar pada beberapa lokasi dan belum seluruhnya terhubung secara optimal dengan transportasi umum (Darmawan et al., 2026; Amalia & Hanifah, 2023).

Berdasarkan kondisi lapangan, diperkirakan terdapat sekurangnya 100 penyedia jasa rental skuter yang beroperasi di kawasan Kuta Mandalika, mulai dari usaha berskala kecil yang dikelola secara individual hingga penyedia jasa yang memiliki jumlah armada lebih besar dan menawarkan layanan pemesanan secara digital. Keberadaan jasa rental tersebut menjadi semakin penting karena sebagian besar wisatawan, terutama wisatawan mancanegara, cenderung menggunakan kendaraan roda dua sebagai sarana transportasi utama selama melakukan perjalanan wisata. Tingginya ketergantungan wisatawan terhadap armada roda dua menyebabkan persaingan antarpenyedia jasa rental semakin ketat, sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu menawarkan kendaraan yang layak, aman, bersih, dan terawat, disertai proses penyewaan yang mudah, informasi yang transparan, pelayanan yang responsif, serta bantuan yang cepat ketika wisatawan mengalami kendala selama masa penggunaan kendaraan. Dalam konteks tersebut, kualitas layanan dan persepsi terhadap kewajaran harga menjadi faktor penting yang dapat membentuk kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman wisatawan selama berada di destinasi (Andari et al., 2023). Wisatawan tidak hanya mempertimbangkan nominal biaya sewa, tetapi juga membandingkan harga yang dibayarkan dengan kondisi kendaraan, kelengkapan fasilitas, kemudahan administrasi, durasi penyewaan, perlindungan keamanan, serta profesionalitas penyedia jasa. Oleh karena itu, kemampuan pelaku usaha rental skuter dalam menjaga kualitas layanan dan menetapkan harga yang kompetitif, jelas, serta sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan menjadi bagian penting dalam mendukung pengalaman perjalanan yang positif dan memperkuat citra Kuta Mandalika sebagai destinasi wisata yang aman, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan wisatawan.

Dalam konteks destinasi wisata yang sedang berkembang seperti Kuta Lombok, mobilitas wisatawan menjadi salah satu elemen penting yang dapat memengaruhi kualitas pengalaman perjalanan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan (Dalimunte, 2025). Kondisi geografis kawasan Kuta Lombok yang memiliki berbagai atraksi wisata tersebar, mulai dari pantai, perbukitan, kawasan budaya, pusat kuliner, hingga lokasi rekreasi lainnya, menuntut tersedianya sarana transportasi yang fleksibel, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kawasan ini umumnya tidak hanya mencari fasilitas rekreasi, tetapi juga menginginkan pengalaman yang autentik, kesempatan berinteraksi dengan masyarakat lokal, serta kebebasan untuk menjelajahi berbagai tempat wisata secara mandiri tanpa terlalu bergantung pada jadwal dan rute transportasi tertentu (Kurnia, 2025). Meskipun demikian, besarnya potensi wisata tersebut tidak selalu secara otomatis menghasilkan pengalaman perjalanan yang positif apabila tidak didukung oleh sistem mobilitas yang memadai.

Keterbatasan transportasi umum, jarak antardestinasi, kesulitan memperoleh kendaraan pada waktu tertentu, prosedur penyewaan yang rumit, kondisi kendaraan yang

kurang layak, serta ketidakjelasan biaya dapat menyebabkan perjalanan menjadi melelahkan, tidak efisien, dan kurang menyenangkan bagi wisatawan. Dalam kondisi tersebut, ketersediaan jasa penyewaan motor dapat menjadi salah satu alternatif penting karena memberikan keleluasaan kepada wisatawan dalam menentukan waktu keberangkatan, memilih rute perjalanan, mengatur durasi kunjungan, serta menjangkau lokasi yang tidak selalu dapat diakses dengan mudah melalui transportasi umum. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan bergerak di dalam destinasi wisata memiliki korelasi positif dengan tingkat kepuasan wisatawan dan niat untuk melakukan kunjungan ulang, karena aksesibilitas yang baik dapat mengurangi hambatan perjalanan sekaligus meningkatkan kenyamanan dan efisiensi aktivitas wisata (Prideaux, 2000; Litman, 2019). Namun, peran jasa penyewaan motor dalam mendukung mobilitas wisatawan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan kendaraan, tetapi juga oleh kondisi armada, kejelasan prosedur, kewajaran harga, kemudahan pemesanan, responsivitas penyedia layanan, kelengkapan perlengkapan keselamatan, serta bantuan yang diberikan ketika terjadi kendala di perjalanan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai bagaimana jasa penyewaan motor mampu memfasilitasi mobilitas yang mudah, aman, efisien, dan nyaman menjadi sangat penting, terutama untuk menilai kontribusi layanan tersebut terhadap kepuasan wisatawan dan daya saing destinasi Kuta Lombok secara lebih luas (Faizin & Kailifia, 2024).

Selain itu, industri penyewaan motor di Kuta Lombok menghadapi tantangan yang bersifat struktural dan operasional. Banyak penyedia jasa masih beroperasi secara tradisional tanpa sistem manajemen yang terstandar, sehingga kualitas layanan dan penetapan harga sering kali tidak konsisten. Ulasan negatif di platform digital seperti Google Maps dan TripAdvisor sering menyoroti masalah seperti motor yang tidak terawat, harga yang berubah-ubah, dan kurangnya transparansi biaya. Hal ini tidak hanya merugikan wisatawan, tetapi juga dapat merusak citra Kuta Lombok sebagai destinasi wisata kelas dunia (Azam & Ramadhan, 2026). Dengan demikian, penelitian yang mengkaji secara empiris hubungan antara kualitas layanan, persepsi harga, dan kemudahan mobilitas terhadap kepuasan wisatawan menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan (Destianti & Dhamayanty, 2026).

Meskipun memiliki potensi atraksi yang luar biasa, berbagai masalah operasional di lapangan — seperti ketidaksesuaian harga, kondisi armada yang beragam, serta ketimpangan kualitas pelayanan — masih sering dikeluhkan dalam ulasan digital (Google Reviews & TripAdvisor). Dalam literatur pariwisata, kepuasan wisatawan tidak hanya dipengaruhi langsung oleh dimensi fungsional seperti kualitas layanan (SERVQUAL) dan kewajaran harga, tetapi juga sangat ditentukan oleh tingkat kemudahan mobilitas (ease of mobility) yang dialami selama menjelajahi destinasi (Litman, 2011; Prideaux, 2000). Penelitian ini dirancang untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel tersebut dengan menempatkan kemudahan mobilitas sebagai variabel mediasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori berbasis survei untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti melalui pengumpulan data secara terstruktur dari responden (Sofya et al., 2024). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan wisatawan mancanegara yang menggunakan jasa penyewaan motor di kawasan Kuta Lombok. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh wisatawan mancanegara yang pernah menggunakan jasa penyewaan motor selama melakukan aktivitas wisata di kawasan Kuta Lombok. Namun, jumlah populasi tersebut tidak dapat diketahui secara pasti karena karakteristik wisatawan yang terus berubah, bersifat dinamis, serta tidak tersedia data administratif yang secara khusus mencatat jumlah pengguna jasa penyewaan motor berdasarkan kewarganegaraan. Oleh karena itu, populasi penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tidak terbatas atau infinite population (Ondeng & Rahman, 2026). Berdasarkan kondisi tersebut, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah wisatawan berkewarganegaraan asing, sedang atau pernah beraktivitas di kawasan Kuta Lombok, serta menggunakan sepeda motor sewaan sebagai salah satu sarana mobilitas selama

berada di destinasi tersebut. Penggunaan teknik purposive sampling memungkinkan peneliti memperoleh data dari responden yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diteliti, sehingga mereka mampu memberikan penilaian mengenai kondisi kendaraan, kemudahan proses penyewaan, responsivitas penyedia jasa, transparansi biaya, kewajaran harga, serta tingkat kepuasan setelah menggunakan layanan. Meskipun demikian, karena teknik ini termasuk non-probability sampling, hasil penelitian perlu diinterpretasikan secara hati-hati dan tidak dapat digeneralisasikan secara penuh kepada seluruh wisatawan mancanegara di Kuta Lombok tanpa mempertimbangkan karakteristik sampel dan konteks penelitian.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 150 responden dengan mengacu pada pedoman Hallak dan Assaker (2016) mengenai kecukupan ukuran sampel dalam analisis Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares atau SEM-PLS, khususnya ketika penelitian melibatkan populasi yang jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti atau bersifat tidak terbatas. Penetapan jumlah tersebut dipandang memadai untuk mendukung proses estimasi model pengukuran dan model struktural, sekaligus mengurangi risiko ketidakstabilan hasil analisis akibat ukuran sampel yang terlalu kecil. Agar responden yang terlibat benar-benar sesuai dengan konteks dan tujuan penelitian, ditetapkan beberapa kriteria inklusi, yaitu: (1) wisatawan mancanegara yang sedang atau pernah melakukan kunjungan wisata di kawasan Kuta Lombok, (2) menggunakan jasa penyewaan motor sekurang-kurangnya selama satu hari dalam periode kunjungannya, sehingga memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai layanan yang diterima, (3) berusia antara 17 hingga 65 tahun, dan (4) bersedia memberikan informasi serta mengisi seluruh bagian kuesioner secara lengkap. Adapun kriteria eksklusi mencakup wisatawan domestik, responden yang tidak pernah menggunakan jasa penyewaan motor selama berada di Kuta Lombok, serta responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner atau memberikan jawaban yang tidak lengkap.

Penelitian dilaksanakan selama bulan Mei hingga Juni 2026 di kawasan Kuta Lombok dengan menggunakan dua mekanisme pengumpulan data, yaitu secara daring melalui Google Form dan secara luring dengan mendatangi sejumlah titik penyewaan motor, pusat aktivitas wisatawan, kawasan pantai, serta area wisata lainnya yang memiliki tingkat mobilitas wisatawan mancanegara relatif tinggi. Penggunaan kedua mekanisme tersebut bertujuan untuk memperluas jangkauan responden sekaligus mengurangi ketergantungan pada satu metode penyebaran kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen terlebih dahulu diuji melalui pilot test terhadap 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian, tetapi tidak dimasukkan kembali ke dalam sampel utama. Pengujian awal tersebut dilakukan untuk menilai kejelasan redaksi pernyataan, kesesuaian indikator dengan konstruk yang diukur, serta konsistensi internal instrumen. Hasil pilot test menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, sedangkan setiap butir pernyataan memiliki nilai korelasi item-total lebih besar dari 0,30. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh item dinyatakan memenuhi kriteria validitas awal dan reliabilitas, sehingga dapat digunakan dalam proses pengumpulan data utama. Meskipun demikian, validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk tetap perlu diuji kembali pada tahap analisis SEM-PLS dengan menggunakan data dari 150 responden utama agar kelayakan model pengukuran dapat dinilai secara lebih komprehensif.

Pengumpulan data utama dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator dari setiap konstruk penelitian. Seluruh pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert tujuh poin, dengan skor 1 menunjukkan jawaban Sangat Tidak Setuju dan skor 7 menunjukkan jawaban Sangat Setuju. Penggunaan skala tujuh poin dipilih untuk memberikan ruang penilaian yang lebih luas kepada responden dalam mengekspresikan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan, sekaligus meningkatkan sensitivitas pengukuran terhadap perbedaan persepsi mengenai kualitas layanan, persepsi harga, kemudahan mobilitas, dan kepuasan wisatawan. Data yang telah terkumpul kemudian diperiksa kelengkapan dan konsistensinya sebelum dimasukkan ke dalam tahap analisis. Respons yang tidak lengkap, menunjukkan pola jawaban yang tidak wajar, atau tidak memenuhi kriteria responden dikeluarkan dari data penelitian. Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares

atau SEM-PLS dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini digunakan karena penelitian bertujuan menguji hubungan prediktif dan kausal antara sejumlah konstruk laten, termasuk pengaruh langsung dan tidak langsung melalui variabel mediasi. Proses analisis dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu evaluasi model pengukuran atau outer model dan evaluasi model struktural atau inner model. Evaluasi outer model mencakup pengujian validitas konvergen melalui nilai outer loading dan Average Variance Extracted, validitas diskriminan melalui kriteria Fornell–Larcker, cross-loading, dan Heterotrait–Monotrait Ratio, serta reliabilitas konstruk berdasarkan nilai Cronbach's Alpha dan composite reliability. Indikator dinilai memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading yang memadai dan nilai Average Variance Extracted lebih besar dari 0,50, sedangkan konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan composite reliability melebihi 0,70. Setelah model pengukuran memenuhi kriteria yang ditetapkan, analisis dilanjutkan pada evaluasi inner model melalui pemeriksaan potensi kolinearitas, nilai koefisien determinasi, ukuran efek, relevansi prediktif, serta koefisien jalur antarkonstruk. Pengujian hipotesis dilakukan dengan prosedur bootstrapping untuk memperoleh nilai t-statistics, p-values, dan interval kepercayaan dari setiap jalur hubungan. Pengaruh mediasi juga diuji melalui bootstrapping terhadap nilai specific indirect effect untuk menentukan apakah variabel mediator mampu menjelaskan hubungan tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis penelitian dinyatakan didukung apabila nilai p lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi lima persen. Hasil dari seluruh tahapan analisis tersebut selanjutnya disajikan dan diinterpretasikan pada bagian hasil dan pembahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap responden wisatawan mancanegara di Kuta Lombok, berikut adalah ringkasan rata-rata skor indikator utama pada masing-masing variabel:

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi / Indikator Utama	Rata-rata (Mean)	Kategori
Kualitas Layanan (X_1)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) & Keandalan (<i>Reliability</i>)	6,53	Sangat Tinggi
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) & Jaminan (<i>Assurance</i>)	6,39	Sangat Tinggi
	Empati (<i>Empathy</i>)	6,50	Sangat Tinggi
Persepsi Harga (X_2)	Keterjangkauan, Kesesuaian & Transparansi Tarif	6,28	Sangat Tinggi
Kemudahan Mobilitas (Z)	Aksesibilitas, Fleksibilitas Rute & Efisiensi Waktu	6,41	Sangat Tinggi
Kepuasan Wisatawan (Y)	Evaluasi Keseluruhan & Niat Penggunaan Ulang	6,46	Sangat Tinggi

Evaluasi Outer Model

Tabel 2 menyajikan hasil uji validitas konvergen dan reliabilitas konstruk. Seluruh indikator memiliki *loading factor* > 0,70, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50, *Composite Reliability* (CR) > 0,70, dan *Cronbach's Alpha* > 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kualitas Layanan (X_1)	X1.2	0,782	0,612	0,854	0,823
	X1.3	0,801			
	X1.5	0,765			
	X1.6	0,793			
	X1.7	0,774			
Persepsi Harga (X_2)	X2.3	0,815	0,628	0,861	0,831

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kemudahan Mobilitas (Z)	X2.4	0,789	0,651	0,873	0,845
	X2.5	0,802			
	X2.7	0,776			
	Z.1	0,834			
	Z.2	0,821			
	Z.4	0,790			
	Z.6	0,803			
Kepuasan Wisatawan (Y)	Z.7	0,788	0,672	0,889	0,862
	Y.1	0,845			
	Y.2	0,827			
	Y.3	0,811			
	Y.5	0,798			
	Y.6	0,806			
	Y.7	0,820			

Tabel 3. Nilai R-Square (Koefisien Determinasi)

Variabel Endogen	R-Square	Kriteria
Kemudahan Mobilitas (Z)	0,452	Sedang
Kepuasan Wisatawan (Y)	0,618	Kuat

Tabel 4. Uji Validitas Diskriminan (Kriteria Fornell-Larcker)

Variabel	Kualitas Layanan	Persepsi Harga	Kemudahan Mobilitas	Kepuasan Wisatawan
Kualitas Layanan	0,782			
Persepsi Harga	0,423	0,793		
Kemudahan Mobilitas	0,512	0,487	0,807	
Kepuasan Wisatawan	0,548	0,521	0,594	0,820

Nilai akar AVE (cetak tebal) lebih besar dari korelasi antarkonstruksi, sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Pengujian Hipotesis (Inner Model)

Pengujian hipotesis melalui metode *bootstrapping* menghasilkan temuan sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung (*Bootstrapping*)

Hipotesis	Jalur Hubungan	Koefisien (β)	T-Statistic	P-Value	Keputusan
H1	Kualitas Layanan → Kepuasan Wisatawan	0,312	3,842	0,000	Diterima
H2	Persepsi Harga → Kepuasan Wisatawan	0,285	3,415	0,001	Diterima
H3	Kualitas Layanan → Kemudahan Mobilitas	0,425	5,120	0,000	Diterima
H4	Persepsi Harga → Kemudahan Mobilitas	0,368	4,210	0,000	Diterima
H5	Kemudahan Mobilitas → Kepuasan Wisatawan	0,380	4,655	0,000	Diterima
H6	Kualitas Layanan → Kemudahan Mobilitas → Kepuasan Wisatawan	0,161	3,214	0,001	Diterima (Mediasi Parsial)
H7	Persepsi Harga → Kemudahan Mobilitas → Kepuasan Wisatawan	0,140	2,982	0,003	Diterima (Mediasi Parsial)

Pembahasan Temuan Penelitian

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui Kemudahan Mobilitas. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan yang baik, seperti kondisi kendaraan yang layak, kebersihan armada, kemudahan proses penyewaan, kejelasan informasi, responsivitas penyedia jasa, serta ketersediaan bantuan ketika terjadi kendala, dapat meningkatkan penilaian positif wisatawan terhadap pengalaman menggunakan jasa penyewaan motor. Demikian pula, persepsi harga yang wajar, transparan, dan sesuai dengan manfaat yang diterima turut mendorong terbentuknya kepuasan wisatawan. Namun, pengaruh kedua variabel tersebut tidak hanya berlangsung secara langsung, melainkan juga melalui kemudahan mobilitas yang dirasakan wisatawan selama berada di kawasan Kuta Mandalika. Ketika layanan penyewaan motor mampu menyediakan kendaraan yang mudah diperoleh, aman digunakan, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan perjalanan, wisatawan dapat mengunjungi berbagai atraksi tanpa terlalu bergantung pada jadwal transportasi umum atau layanan kendaraan lain yang relatif lebih mahal.

Kemudahan tersebut memberi wisatawan keleluasaan dalam menentukan waktu keberangkatan, memilih rute perjalanan, mengatur durasi kunjungan, dan menjangkau lokasi wisata yang tersebar di kawasan pantai maupun perbukitan. Dengan demikian, dalam industri jasa penyewaan kendaraan di destinasi berkembang seperti Kuta Mandalika, wisatawan tidak sekadar membeli hak untuk menggunakan kendaraan dalam jangka waktu tertentu, tetapi juga memperoleh kebebasan dalam mengatur aktivitas dan pengalaman perjalanannya. Kebebasan bergerak tersebut menjadi bagian penting dari nilai layanan karena dapat mengurangi hambatan perjalanan, meningkatkan efisiensi waktu, serta menciptakan rasa nyaman dan mandiri selama berwisata. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan wisatawan terbentuk melalui kombinasi antara kualitas interaksi layanan, kewajaran harga, dan manfaat fungsional kendaraan dalam mendukung mobilitas. Oleh karena itu, penyedia jasa rental motor perlu memandang kendaraan bukan hanya sebagai produk sewaan, tetapi sebagai sarana yang membantu wisatawan memperoleh akses, fleksibilitas, dan kendali yang lebih besar terhadap perjalanan mereka di Kuta Mandalika.

Peran Penting Kemudahan Mobilitas. Nilai koefisien jalur mediasi pada pengujian H6 dan H7 menunjukkan bahwa Kemudahan Mobilitas berperan sebagai variabel mediator dalam menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Wisatawan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik dan harga yang dipersepsikan adil tidak hanya meningkatkan kepuasan secara langsung, tetapi juga menciptakan pengalaman mobilitas yang lebih mudah, efisien, dan fleksibel selama wisatawan berada di kawasan Kuta Mandalika. Ketika penyedia jasa rental menyediakan unit motor yang andal dan terawat, helm yang bersih dan layak digunakan, prosedur penyewaan yang sederhana, informasi biaya yang jelas, serta sistem transaksi yang transparan, wisatawan dapat mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk memperoleh serta menggunakan kendaraan. Kondisi tersebut memungkinkan wisatawan mengatur jadwal perjalanan secara mandiri, menentukan rute sesuai preferensi, berpindah dari satu objek wisata ke objek lainnya dengan lebih cepat, dan menjangkau lokasi yang relatif sulit diakses oleh transportasi umum.

Manfaat mobilitas tersebut sangat relevan karena berbagai atraksi wisata di kawasan Mandalika, termasuk pantai, perbukitan, kawasan kuliner, dan permukiman lokal, tersebar pada lokasi yang berbeda. Dengan menggunakan motor sewaan, wisatawan mancanegara memperoleh fleksibilitas untuk menyesuaikan perjalanan dengan kondisi cuaca, kepadatan lalu lintas, waktu kunjungan, dan perubahan rencana selama berada di destinasi. Oleh karena itu, kemudahan mobilitas menjadi mekanisme yang mengubah kualitas layanan dan kewajaran harga menjadi manfaat perjalanan yang dapat dirasakan secara langsung. Wisatawan cenderung menilai layanan secara lebih positif ketika biaya yang dikeluarkan sebanding dengan kondisi kendaraan, keamanan, kemudahan transaksi, serta kebebasan bergerak yang diperoleh. Fleksibilitas tersebut selanjutnya meningkatkan kenyamanan, efisiensi waktu, rasa mandiri, dan kendali wisatawan terhadap perjalanan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan mediasi ini menegaskan bahwa penyedia jasa penyewaan motor perlu memberikan perhatian tidak

hanya pada kualitas kendaraan dan penetapan tarif, tetapi juga pada kemampuan seluruh sistem layanan dalam mendukung mobilitas wisatawan secara aman, mudah, dan konsisten.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, pengambilan sampel hanya dilakukan di Kuta Lombok, sehingga generalisasi temuan ke destinasi lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, desain penelitian bersifat *cross-sectional*, sehingga tidak dapat menangkap perubahan kepuasan wisatawan dari waktu ke waktu. Ketiga, penggunaan kuesioner berbasis *self-report* berpotensi menimbulkan bias responden. Keempat, penelitian ini hanya berfokus pada jasa penyewaan motor, sehingga belum mencakup moda transportasi lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan wisatawan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara yang menggunakan jasa penyewaan motor di Kuta Lombok, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kemudahan mobilitas. Temuan utama menunjukkan bahwa kemudahan mobilitas berperan sebagai variabel mediasi parsial yang memperkuat hubungan antara kedua variabel independen tersebut dengan kepuasan wisatawan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan transparansi harga tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan, tetapi juga secara efektif mendorong fleksibilitas dan efisiensi mobilitas wisatawan, yang pada akhirnya menjadi kunci utama terciptanya pengalaman berwisata yang holistik dan berkesan di destinasi berkembang seperti Kuta Lombok. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini seluruhnya diterima, dan peran mediasi kemudahan mobilitas terbukti secara empiris mampu menjembatani pengaruh kualitas layanan serta persepsi harga terhadap kepuasan wisatawan.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan kepada para pengelola jasa penyewaan motor di Kuta Lombok untuk terus meningkatkan standar kualitas armada dan pelayanan, serta menerapkan sistem penetapan harga yang transparan dan terdigitalisasi guna meminimalisir keluhan wisatawan dan memperkuat citra destinasi. Bagi pemangku kepentingan pariwisata, perlu adanya regulasi dan standarisasi tarif sewa yang adil untuk mencegah praktik persaingan tidak sehat serta menjamin kepastian biaya bagi wisatawan. Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian ke destinasi wisata lainnya di Indonesia, menggunakan pendekatan longitudinal guna mengamati dinamika kepuasan dari waktu ke waktu, serta mempertimbangkan variabel moderasi seperti pengalaman perjalanan, karakteristik demografis, atau preferensi budaya untuk memperkaya perspektif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk mengintegrasikan aspek pariwisata berkelanjutan dan manajemen destinasi secara lebih mendalam, sehingga hasil kajian dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif bagi pengembangan sektor pariwisata nasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penelitian ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Bapak Handry Sudiarta Athar dan Bapak Didy Ika Supryadi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada seluruh responden, yaitu wisatawan mancanegara di Kuta Lombok, yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesempatan untuk mengisi kuesioner dengan jujur dan lengkap. Tidak lupa, terima kasih penulis sampaikan kepada pengelola jasa penyewaan motor di kawasan Kuta Lombok, serta kepada Program Studi Magister Perencanaan Kepariwisata, Pascasarjana, Universitas Mataram atas dukungan fasilitas, izin penelitian, dan segala bentuk bantuan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan memberikan hasil yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik kepariwisataan.

REFERENSI

- Al Mustaqim, D. (2023). Strategi pengembangan pariwisata halal sebagai pendorong ekonomi berkelanjutan berbasis maqashid syariah. *AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, 1(1), 26-43. <https://doi.org/10.61553/abjoiec.v1i1.20>
- Amalia, A. S., & Hanifah, L. (2023). Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Perkembangan Umkm Pada Kawasan Wisata Pantai Sembilan Sumenep. *Qawwam: The Leader's Writing*, 4(1), 1-9.
- Andari, T., Fitri, S. E., Mudhofir, M. R. T., Putu Mahendri, I. G. A., Khaririyatun, N., Hanifah, V. W., & Hertasning, B. (2023). Analisis Preferensi Wisatawan Terhadap Pemilihan Angkutan Di Lombok (Studi Kasus: Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika). *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 25(1), 74-83. <http://dx.doi.org/10.25104/jptd.v25i1.2271>
- Apriansyah, R., Jumhana, E., Kurniawan, M. I., Ardiansyah, R., & Ilhami, R. (2025). Hubungan antara Perdagangan Global dan Ketahanan Ekonomi Indonesia pada sektor Pariwisata. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 3(2), 149-158. <https://doi.org/10.59841/excellence.v3i2.2780>
- Azam, M., & Ramadhan, A. (2026). Krisis Identitas Masyarakat Gili Trawangan Lombok Utara dalam Pusaran Homogenisasi Destinasi Wisata. *Sumbula: Jurnal Studi Keagamaan, Sosial dan Budaya*, 11(2), 430-455. <https://doi.org/10.32492/sumbula.v11i2.11201>
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism management*, 21(1), 97-116. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00095-3](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00095-3)
- Dalimunte, M. R. (2025). Interaksi Sosial Antara Warga Lokal Dan Wisatawan di Kawasan Wisata Kuta Bali. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(01), 99-110. <https://doi.org/10.66919/sakaai.v2i01.59>
- Darmawan, T. E., Sitohang, A. C., Samudra, D. S. J., & Amazil, I. (2026). PERAN SEKTOR PARIWISATA DALAM MENDORONG PENDAPATAN UMKM DI DESTINASI WISATA. *GEMAH RIPA: Jurnal Bisnis*, 6(02), 402-408. <https://doi.org/10.69957/grjb.v6i02.2853>
- Destianti, S., & Dhamayanty, S. (2026). KEPUASAN PENUMPANG BREGODOTRANSPORT: DITINJAU DARI PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DI ERA TRANSPORTASI WISATA MODERN. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 7(1), 45-66. <https://doi.org/10.53565/sabbhatayatra.v7i1.2910>
- Faizin, A., & Kalifa, A. D. (2024). Aplikasi Penyewaan Motor Berbasis Lokasi Dengan Navigasi Dan Pemesanan Real Time. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 13(3), 1943-1954. <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v13i3.2326>
- Hallak, R., & Assaker, G. (2016). Using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) in tourism research. *Management science in hospitality and tourism: Theory, practice, and applications*, 99-124.
- Kurnia, H. (2025). Persepsi Pengunjung terhadap Keindahan Alam dan Daya Tarik Wisata Pantai Karang Tawulan sebagai Destinasi Unggulan di Kabupaten Tasikmalaya. *PANUNTUN (Jurnal Budaya, Pariwisata, dan Ekonomi Kreatif)*, 2(4), 219-233. <https://doi.org/10.61476/1mvmmd80>
- Litman, T. (2011). *Evaluating accessibility for transportation planning*. Victoria^ eBC BC: Victoria Transport Policy Institute.
- Ondeng, S., & Rahman, U. (2026). Population and Sample as Methodological Basis in Educational Research. *Interdisiplin: Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 3(1), 35-50. <https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v3i1.145>
- Prideaux, B. (2000). The resort development spectrum—a new approach to modeling resort development. *Tourism management*, 21(3), 225-240.
- Rahmad, M., & Elizaveta, M. (2026). Bleisure Travel: Mengoptimalkan Pariwisata Bisnis dan Rekreasi di Era Digitalisasi. *PARIWISATA: Jurnal Studi Pariwisata Indonesia*, 1(1), 30-39.
- Sari, N., Salsabila, A., Amanda, S., & Hardianti, A. (2025, April). Pengembangan ekonomi kreatif dalam meningkatkan potensi pariwisata. In *Seminar Nasional Pariwisata dan*

- Kewirausahaan (SNPK)* (Vol. 4, pp. 454-461).
<https://doi.org/10.36441/snpk.vol4.2025.363>
- Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Metode survey: Explanatory survey dan cross sectional dalam penelitian kuantitatif. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1696-1708.
<https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.556>
- Suyadnya, I. K., Satwika, I. P., & Nirmala, B. W. P. (2022). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Transportasi Online Untuk Mobilitas Pariwisata Dengan Metode Fuzzy Survqual (Studi Kasus Provinsi Bali). *Smart Techno (Smart Technology, Informatics and Technopreneurship)*, 4(1), 21-34.
- Zitri, I., Gushadi, A., & Subandi, A. (2023). Pariwisata halal di nusa tenggara barat: Implementasi dalam kawasan ekonomi khusus mandalika. *Journal of Social and Policy Issues*, 113-120. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i3.107>