

## ABSTRAK

Kepuasan wisatawan merupakan perasaan suka seseorang terhadap suatu produk atau jasa yang diterimanya setelah membandingkan kualitas produk atau jasa tersebut dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan wisatawan  $Y$  secara parsial dan simultan. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada hotel, untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan wisatawan pada hotel, dan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan wisatawan hotel. Lokasi penelitian ini di Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuisisioner dan wawancara. Populasi menggunakan wisatawan yang berkunjung ke Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali dengan sampel sebanyak 75 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, dan Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil uji penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, serta penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan wisatawan. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah pihak pengelola Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali diharapkan lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dan kepercayaan maka nantinya akan meningkatkan kepuasan wisatawan di Hotel.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan wisatawan**