

Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya

(The Effect of Ticket Prices and Services on the Decision to Use Passenger Ships at PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Surabaya Branch)

Shilsilia Latue¹, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad²

**^{1,2}Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah**

Abstrak: Industri transportasi laut Indonesia adalah industri yang berkembang, semakin cerdas, sadar harga, dan memiliki persaingan yang kompetitif. Persaingan yang kompetitif ini dialami tidak hanya dengan transportasi laut domestik tetapi juga dengan transportasi laut internasional. Penelitian ini meneliti adanya pengaruh harga tiket dan pelayanan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya, objek penelitian ini adalah PT. Pelnindo Cabang Surabaya. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang kapal Pelnindo. Jumlah sampel yang ditarik menggunakan rumus iterasi sebanyak 116 orang dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyebutkan bahwa harga tiket secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelnindo. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $10,795 >$ dari $t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelnindo. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $2,323$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,022 < 0,05$ bahwa harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelnindo. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan F_{hitung} $102,917$ lebih besar dari F_{tabel} sebesar $3,08$ dan tingkat signifikansi $0,000$ lebih kecil dari $0,05$.

Kata kunci: harga tiket, pelayanan, keputusan menggunakan kapal penumpang

Abstract: The Indonesian sea transportation industry is a growing industry, getting smarter, price conscious, and competitive. This competitive competition is experienced not only with domestic sea transportation but also with international sea transportation. This study examines the effect of ticket prices and services on the decision to use passenger ships at PT. Pelayaran Nasional Indonesia Surabaya branch, the object of this research is PT. Pelnindo Surabaya Branch. The research population is all passengers on the Pelnindo ship. The number of samples drawn using the iteration formula is 116 people and this study uses quantitative methods and multiple linear regression analysis techniques. The results of the study stated that the ticket price partially had a positive and significant effect on the decision to use the passenger ship PT. Pelnindo. This can be proven by the results of t count of $10.795 >$ from t table $= 1.981$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, the service partially has a positive and significant effect on the decision to use the passenger ship PT. Pelnindo. This can be proven by the results of t count of 2.323 which is greater than t table $= 1.981$ with a significance level of $0.022 < 0.05$ that prices and services have a positive and significant effect on the decision to use the passenger ship PT. Pelnindo. This is evidenced by the significant value of F count 102.917 which is greater than F table of 3.08 and the significance level of 0.000 is less than 0.05 .

Keywords: ticket prices, service, decision to use passenger ships

Alamat Korespondensi:

Shilsilia Latue, Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: shilsilialatue20@gmail.com

PENDAHULUAN

Industri transportasi laut Indonesia adalah industri berkembang, semakin cerdas, sadar harga, dan memiliki persaingan yang kompetitif. Persaingan dengan transportasi laut domestik yang semakin marak tentu saja berdampak pada pencapaian operasional perusahaan. Perusahaan jasa harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu faktor yang mempengaruhi tahap-tahap dalam proses pembelian yang dilakukan oleh konsumen adalah penetapan harga dan pelayanan yang dilakukan perusahaan jasa transportasi.

Di tengah antar transportasi laut kapal penumpang yang semakin ketat, hadir PT. Pelni dengan permodalan yang cukup dan strategi penetrasi harga. PT. Pelni yang mengambil positioning sebagai *low cost carrier* (LCC) yaitu persaingan melalui rute pelayaran dengan harga murah yang semakin mempermudah pelanggan untuk mencapai tujuan. Lebih lanjut, peningkatan penjualan tiket kapal penumpang pada PT. Pelni tidak serta merta diikuti kualitas pelayanan yang baik, harga yang murah tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Permasalahan yang sering dijumpai berkaitan dengan gagal berangkat sesuai tanggal yang dibooking atau ditolak pada saat check in di pelabuhan kebanyakan terjadi pada calon penumpang yang tidak membawa identitas, yang membeli tiket tidak sesuai dengan identitasnya, dan penyampaian informasi yang kurang jelas dari petugas, serta penumpang yang gagal berlayar tidak mendapatkan pengembalian uang tiket (*refund*).

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh

Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Kapal Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya”.

Rumusan permasalahan penelitian yang penulis susun ini adalah sebagai berikut: 1. Apakah ada pengaruh secara signifikan harga tiket terhadap keputusan dalam menggunakan kapal penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya? 2. Apakah ada pengaruh secara signifikan pelayanan terhadap keputusan dalam menggunakan kapal penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya? 3. Apakah ada pengaruh secara signifikan harga tiket dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni?

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap keputusan dalam menggunakan kapal penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya. 2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan dalam menggunakan kapal penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya. 3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga tiket dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.

Manfaat dari penelitian ini adalah: 1. Teoritis : a. Bagi Institusi Pendidikan : Menambah referensi tentang Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Kapal Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya. b. Bagi Penulis : Penelitian ini bisa menjadi pengalaman berharga dalam memperluas ilmu pengetahuan mengenai Pengaruh Harga Tiket Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Kapal

Penumpang Pada PT. Pelayanan Nasional Indonesia Cabang Surabaya serta ilmu yang diperoleh di prodi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayanan, Universitas Hang Tuah, Surabaya dan dapat diterapkan dengan baik. 2. Praktis : Bagi perusahaan, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan, serta mampu mengatasi permasalahan yang ada.

Harga Tiket

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler dan Armstrong, 2010). Menurut Kotler dan Keller (2009), harga adalah “salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, fitur produk, saluran, dan bahkan komunikasi membutuhkan lebih banyak waktu”.

Pelayanan

Menurut Kotler (2012) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pujawan (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan (service quality) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service (pengalaman yang diharapkan) dan perceived service (pelayanan yang diterima).

Keputusan Pembelian

Kotler (2011) menyatakan keputusan pembelian adalah tindakan

dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk sudah yang sudah dikenal oleh masyarakat. Keputusan pembelian adalah sebuah keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen merupakan kumpulan dari sejumlah tahap keputusan.

Kerangka Berpikir

Menurut Deni Darmawan (2013), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting untuk diteliti. Berdasarkan uraian di atas, maka dikembangkan kerangka pemikiran pada Gambar 1.

Hipotesis

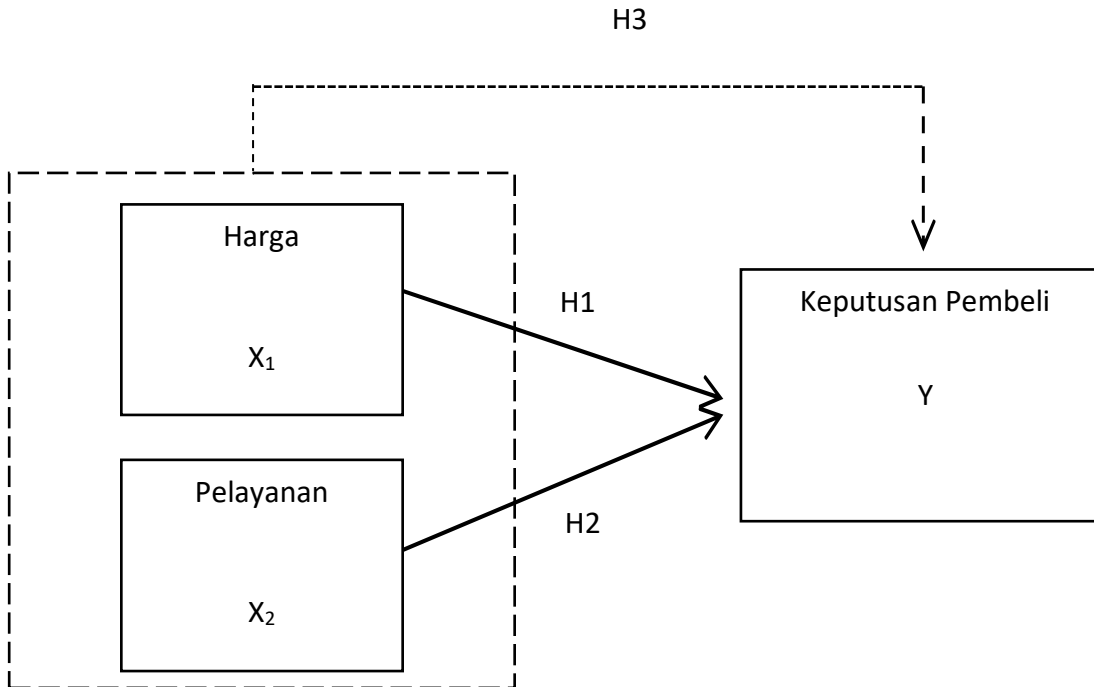
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1: Harga tiket berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.

H2: Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.

H3: Harga tiket dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis pendekatan penelitian dalam studi ini yaitu jenis kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau pada sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono, 2011). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh harga tiket dan pelayanan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh konsumen yang pernah menggunakan kapal penumpang Pelni yang tidak diketahui dengan pasti.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Jadi pada tahap pertama penulis melakukan observasi masalah tentang harga tiket dan pelayanan terhadap kepuasan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.

b. Kuesioner

Dalam skala pengukuran, penelitian ini menggunakan skala likert. Tingkatan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	diberi skor 5
Setuju (S)	diberi skor 4
Netral (N)	diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor 1

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan,

gambar, atau karya-karya momentum seseorang. Data-data yang diperlukan seperti, Gambaran umum perusahaan dan Visi dan Misi Perusahaan.

Teknik Analisis Data

a. Uji Kualitas Data

1. Uji Validasi

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai (untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*, dengan r_{tabel} dengan mencari *degree of freedom* (df) = $N - k$, dalam hal ini N adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid (Ghozali dalam Simanjuntak, 2013).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Hasilnya jika suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.60 (Ghozali dalam Syafrizal, 2011).

b. Regresi Linear Berganda

Analisa ini dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Dalam penelitian ini model persamaan dalam analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menurut Ghozali (2011) bertujuan untuk mengetahui apakah penaksir dalam regresi merupakan penaksir kolinear tak

bisa terbaik. Untuk memperoleh persamaan yang paling tepat digunakan parameter regresi yang dicari dengan metode kuadrat terkecil atau *Ordinary Least Square (OLS)*.

1. Uji Normalitas

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik, Ghozali, (2011). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

a). Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b). Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, Ghozali, (2011). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian multikolinieritas adalah:

a). H_0 : $VIF > 10$, terdapat multikolinieritas

b). H_1 : $VIF < 10$, tidak terdapat multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastisitas

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang tidak diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*, dengan menggunakan dasar analisis sebagai berikut: (1) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, (2) jika tidak ada yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, Ghozali, (2011).

4. Uji Linearitas

Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis kolerasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah: Membandingkan nilai signifikan (Sig.) dengan $\alpha=0.05$

a). Jika nilai *deviation from linearity* signifkansinya > 0.05 , maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel harga tiket online dan pelayanan dengan variabel keputusan menggunakan kapal penumpang.

b). Jika nilai *deviation from linearity* signifkansinya $< 0,05$,

maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel harga tiket dan pelayanan dengan variabel keputusan menggunakan kapal penumpang.

d. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Banyak penulis menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* saat mengevaluasi model regresi terbaik Ghozali, (2011).

e. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh hubungan satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, Ghozali, (2009). Dalam penelitian ini pengujian pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari: Harga tiket (X_1), Pelayanan (X_2), secara parsial terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu Keputusan menggunakan kapal penumpang.

f. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya adalah untuk menunjukkan

apakah semua variabel bebas yang di masukkan dalam model memiliki hubungan secara bersama-sama terhadap variabel terikat, Ghozali, (2009). Dalam penelitian ini pengujian menghubungkan variabel independen (X) yang terdiri dari harga tiket (X_1), pelayanan (X_2), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu keputusan menggunakan kapal penumpang.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini dilakukan pada penumpang kapal Pelni dengan jumlah responden sebanyak 116 orang. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada 31 Januari s/d 30 April 2022.

a. Hasil Analisis Deskriptif Harga (X_1)

1. Pernyataan 1 ($X_{1.1}$)
“harga tiket yang ditawarkan PT. Pelni cukup terjangkau” akan dituang dalam Tabel 1.
2. Pernyataan 2 ($X_{1.2}$)
“Penetapan harga tiket PT. Pelni membuat saya tertarik” akan dituang dalam Tabel 2.
3. Pernyataan 3 ($X_{1.3}$)
“berapapun harga tiket yang ditetapkan PT. Pelni, saya akan membeli karena sesuai kebutuhan ” akan dituang dalam Tabel 3.
4. Pernyataan 4 ($X_{1.4}$)
“saya menggunakan kapal Pelni karena harga tiket yang terjangkau” akan dituang dalam Tabel 4.

Tabel 1. Pernyataan $X_{1.1}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	36	31.0	31.0	31.0
	Setuju	68	58.6	58.6	89.7
	Sangat setuju	12	10.3	10.3	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 2. Pernyataan $X_{1.2}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	12	10.3	10.3	10.3
	Netral	46	39.7	39.7	50.0
	Setuju	58	50.0	50.0	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 3. Pernyataan $X_{1.3}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	34	29.3	29.3	29.3
	Netral	23	19.8	19.8	49.1
	Setuju	59	50.9	50.9	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 4. Pernyataan X_{1.4}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	24	20.7	20.7	20.7
	Setuju	58	50.0	50.0	70.7
	Sangat setuju	34	29.3	29.3	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

b. Hasil Analisis Deskriptif Pelayanan (X₂)

1. Pernyataan 1 (X_{2.1})

“karyawan pelni profesional dalam memberikan pelayanan selama berlayar” akan dituang dalam Tabel 5.

2. Pernyataan 2 (X_{2.2})

“Pelni segera memberikan informasi apabila terjadi

pergantian atau perubahan jadwal keberangkatan” akan dituang dalam Tabel 6.

3. Pernyataan 3 (X_{2.3})

“karyawan Pelni professional dalam menangani masalah pelayanan penumpang” akan dituang dalam Tabel 7.

Tabel 5. Pernyataan X_{2.1}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	46	39.7	39.7	39.7
	Netral	11	9.5	9.5	49.1
	Sangat setuju	59	50.9	50.9	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 6. Pernyataan X_{2.2}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	11	9.5	9.5	9.5
	Netral	12	10.3	10.3	19.8
	Setuju	58	50.0	50.0	69.8
	Sangat setuju	35	30.2	30.2	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 7. Pernyataan X_{2.3}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	23	19.8	19.8	19.8
	Tidak setuju	33	28.4	28.4	48.3
	Netral	24	20.7	20.7	69.0
	Setuju	36	31.0	31.0	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

c. Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembeli Menggunakan Kapal Peln (Y₁)

1. Pernyataan 1 (Y_{1.1})

“Saya menggunakan transportasi laut kapal penumpang Peln karena keinginan akan kenyamanan saat bepergian” akan dituang dalam Tabel 8.

2. Pernyataan 2 (Y_{1.2})

“saya menggunakan kapal penumpang Peln karena kebutuhan akan transportasi laut yang efisien” akan dituang dalam Tabel 9.

3. Pernyataan 3 (Y_{1.3})

“kapal penumpang Peln menjadi pilihan saya dalam menggunakan transportasi laut saat bepergian” akan dituang dalam Tabel 10.

4. Pernyataan 4 (Y_{1.4})

“saya merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli tiket kapal penumpang Peln saat bepergian dengan transportasi laut” akan dituang dalam Tabel 11.

Tabel 8. Pernyataan Y_{1.1}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	35	30.2	30.2	30.2
	Setuju	58	50.0	50.0	80.2
	Sangat setuju	23	19.8	19.8	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 9. Pernyataan Y_{1.2}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	92	79.3	79.3	79.3
	Sangat setuju	24	20.7	20.7	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 10. Pernyataan Y_{1.3}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	10.3	10.3	10.3
	Setuju	81	69.8	69.8	80.2
	Sangat setuju	23	19.8	19.8	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Tabel 11. Pernyataan Y_{1.4}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	23	19.8	19.8	19.8
	Setuju	58	50.0	50.0	69.8
	Sangat setuju	35	30.2	30.2	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

2. Analisis Data

a. Uji Validitas Kuesioner

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS for Windows Versi 26.0. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 116 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) $> r_{tabel}$ sebesar 0.1824, untuk $df = 116 - 2 = 114$; $\alpha = 0,05$, maka item/pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya.

1.) Uji Validasi Kuesioner Variabel Bebas (Independen)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel bebas X_1 (Kinerja Operator) dengan 4 item pernyataan dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12
Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket Online(X_1)

Butir	Rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,720	0.1824	Valid
2	0.559	0.1824	Valid
3	0.353	0.1824	Valid
4	0.753	0.1824	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel bebas X_2 (Pelayanan) dengan 4 item pertanyaan adalah sebagai berikut.

Tabel 13
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_2)

Butir	Rhitung	rtabel	Keterangan
1	0.752	0.1824	Valid
2	0.431	0.1824	Valid
3	0.612	0.1824	Valid

2.) Uji Validitas Kuesioner Variabel Terikat (Dependen)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Y Keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni dengan 4 item pertanyaan adalah

sebagai berikut.

Tabel 14
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembeli Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni

Butir	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.793	0.1824	Valid
2	0.514	0.1824	Valid
3	0.856	0.1824	Valid
4	0.660	0.1824	Valid

3.) Uji Reliabilitas

Untuk menguji keandalan (*reliabel*) suatu pernyataan digunakan teknik analisis *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel penelitian melalui program spss. Hasil pengujian ini dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 15.

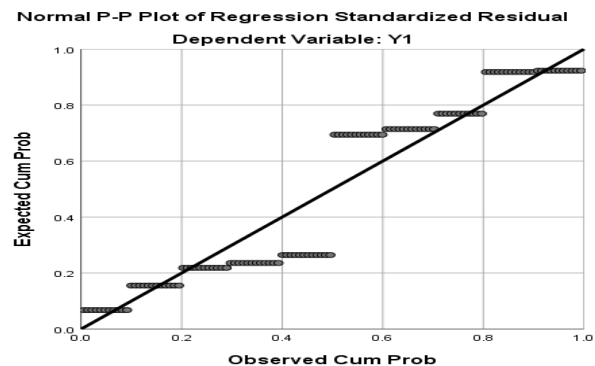
Tabel 15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Harga Tiket (X_1)	0.700	0.6	Reliabel
Pelayanan (X_2)	0.704	0.6	Reliabel
Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni (Y)	0.780	0.6	Reliabel

4.) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Output Uji Normalitas

b) Uji Multikolinearitas

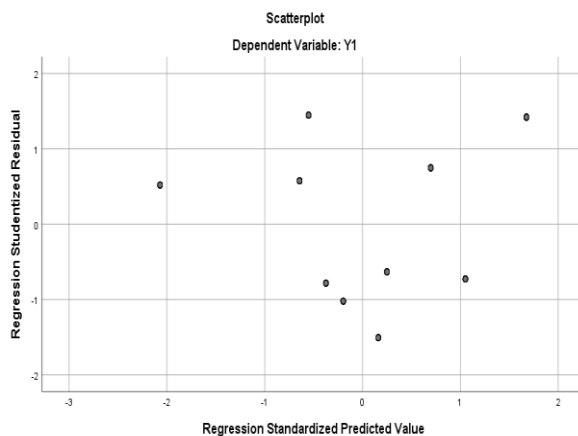
Apabila nilai *Tolerance* < 0.1 atau *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10, maka terjadi multikolinieritas. Jika nilai *Tolerance* > 0.1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 16
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X ₁	0.721	1.387	tidak terjadi multikolinieritas
X ₂	0.721	1.387	tidak terjadi multikolinieritas

c) Uji Heteroskedastisitas

Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil *scatterplot* yang didapatkan dari output.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

d) Uji Linearitas

Uji linearitas nilai signifikan pada *linearity* kurang dari 0,05 dapat dilihat pada Tabel 17 dan Tabel 18.

Tabel 17
Hasil Uji Linearitas Pada Variabel
Harga Tiket (X₁)

Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni *	Between Groups	(Combined)	F	Sig.
		Linearity	154.265	.000
		Deviation from Linearity	554.053	.000
	Within Groups			
	Total			

Tabel 18
Hasil Uji Linearitas Pada Variabel
Pelayanan (X₂)

Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	F	Sig.
		Linearity	61.817	.000
		Deviation from Linearity	151.462	.000
	Within Groups		46.878	.000
	Total			

e) Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 19
Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	T	Sig.	Kesimpulan
	Koefisien Regresi			
(Constant)	4.496	5.373	.000	
Harga Tiket (X ₁)	0.729	10.795	.000	Signifikan
Pelayanan (X ₂)	0.121	2.323	.022	Signifikan

Kesimpulannya adalah X₁ memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari < 0,05 artinya terdapat pengaruh antara variabel Harga Tiket terhadap Keputusan Pembeli Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni, dan X₂ memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,022 artinya kurang dari < 0,05 artinya terdapat pengaruh antara variabel Pelayanan terhadap Keputusan Pembeli Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni. Berdasarkan tabel 19 di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut: $Y = 4,496 + 0,729X_1 + 0,121X_2 + e$

f) Uji t

Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel

analisis regresi linear berganda di atas, maka diketahui bahwa variabel Harga Tiket (X_1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $10.795 >$ dari $t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan hipotesis 1 (H_1) dari penelitian ini diterima. Nilai t_{hitung} untuk variabel Pelayanan (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $2,323$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,022 < 0,05$ dan hipotesis 2 (H_2) dalam penelitian ini diterima.

g) **Uji F**

Tabel 20
Perhitungan Uji F Pada Taraf
Signifikansi 0,05

ANOVA^b

	Model	F	Sig.	Kesimpulan
1	Regression	102.917	.000 ^a	Signifikan
	Residual			
	Total			

dengan menentukan tingkat signifikansi 95%, $\alpha=5\%$, diketahui bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel harga tiket (X_1) dan pelayanan (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan F_{hitung} 102.917 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,08 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, maka kesimpulannya adalah hipotesis (H_3) yaitu Harga Tiket dan Pelayanan secara bersama sama berpengaruh terhadap

Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni dalam penelitian ini terbukti kebenarannya.

h) **Analisa Koefisien Determinasi Berganda**

Tabel 21
Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R
dan R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.803 ^a	0.646	0.639

Hasil perhitungan R sebesar 0.803 menunjukkan bahwa hubungan antara Harga Tiket dan Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni adalah kuat, karena nilai $R = 0,803$ mendekati 1. Semakin mendekati 1, semakin kuat. Dari perhitungan koefisien determinasi berganda dengan bantuan SPSS, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda Adjusted R Square adalah 0,639 atau sebesar 63,9%. Nilai ini menunjukkan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian konsumen menggunakan kapal penumpang PT. Pelni, ketika harga yang ditetapkan oleh perusahaan terjangkau sesuai dengan keinginan konsumen, maka penjualan akan mengalami peningkatan. Siburian, Lubis, dan Susanto (2011) melakukan penelitian dengan menunjukkan adanya hasil penetapan harga pada jasa asuransi

didasarkan pada suatu perkiraan. Proses itu dimulai dengan perkiraan biaya, perkiraan kerugian, dan menggolongkan biaya itu di antara berbagai kelas polis. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lidya, dkk. (2013) dengan judul Kualitas Produk, Strategi Promosi dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Simpati Telkomsel di kota Manado.

b. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni. Ketika konsumen merasa pelayanan keseluruhan yang diberikan PT. Pelni sesuai dengan keinginan konsumen akan keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu, maka keputusan konsumen menggunakan transportasi laut PT. Pelni akan meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Florentinus Bigar Anung Anandita (2015) dengan judul Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial.

c. Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian, besarnya kontribusi pengaruh variabel independen (harga dan pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) berpengaruh positif dan signifikan. Pengaruh variabel independen (harga dan pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian bersifat positif yang artinya

setiap kenaikan variabel independen (harga dan pelayanan) akan diikuti oleh kenaikan variabel dependen (keputusan pembelian).

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Siburian, Lubis, dan Susanto (2011) yang menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan konsumen sehubungan dengan kebutuhannya, yaitu kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, puas setelah memakai jasa, mengulang pemakaian jasa dan ketertarikan konsumen atas produk yang ditawarkan tersebut. Harga tiket dan pelayanan yang meningkat baik akan mempengaruhi pembelian konsumen dalam menggunakan kapal penumpang PT. Pelni. Uang yang dikeluarkan untuk membeli tiket sesuai dengan apa yang diperoleh konsumen, dengan begitu konsumen yang puas memakai jasa PT. Pelni akan merekomendasikannya pada orang lain dan akan tetap menggunakan kapal penumpang PT. Pelni di kemudian hari.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adalah

- a. Terbukti bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $10,795 >$ dari $t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya penetapan harga yang terjangkau, maka konsumen akan meningkat menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.
- b. Terbukti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni. Hal ini

dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar 2,323 lebih besar dari $t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,022 < 0,05$. Artinya semakin PT. Pelnindo meningkatkan pelayanannya dalam hal memenuhi kebutuhan konsumen akan keramahan, keamanan, kenyamanan, keselamatan dan ketepatan waktu, maka keputusan konsumen menggunakan kapal penumpang PT. Pelnindo akan semakin meningkat.

- c. Terbukti bahwa harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelnindo. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan F_{hitung} 102,917 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,08 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya harga tiket dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian menggunakan kapal penumpang PT. Pelnindo.

Saran

Dalam penelitian ini, penulis juga memberikan saran kepada pihak – pihak yang berkepentingan terhadap penelitian ini antara lain:

- a. Bagi PT. Pelnindo, hendaknya lebih memperhatikan penetapan harga dan pelayanan yang akan diperoleh konsumen agar konsumen merasakan manfaat yang diberikan. Penetapan harga yang terjangkau tidak mengurangi tingkat pelayanan yang diterima konsumen. Dengan lebih meningkatkan pelayanan dengan cara meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen terkait keamanan, keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu dan perlindungan konsumen sehingga konsumen merasa puas menggunakan kapal penumpang PT. Pelnindo.
- b. Bagi Konsumen, sebaiknya dalam

melakukan pembelian tiket PT. Pelnindo, konsumen tidak memandang negatif pada keberangkatan kapal melainkan melihat juga dari faktor perbaikan kualitas pelayanan yang terus dilakukan PT. Pelnindo, sehingga konsumen merasakan perasaan yang tenang dan nyaman selama keberangkatan.

- c. Bagi Peneliti, selanjutnya diharapkan dapat terus memperdalam dan mengaplikasikan teori pemasaran dengan menambah variabel-variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini, misalnya mengenai kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Dermawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Florentinus Bigar Anung Anandita, Sumarno Dwi Saputra, (2015). "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol 15 (2): hal. 196-252.
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Armstrong, G. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Armstrong, G. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lidya Mongi, Lisbeth Mananeke, Agusta Repi. (2013). "Kualitas Produk, Strategi Promosi Dan Harga

Pengaruhnya Terhadap Keputusan
Pembelian Kartu Simpati
Telkomsel di Kota Manado”.
Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen,
Bisnis dan Akuntansi. Vol 1 (4):
hal. 2264-2381.

Pujawan, I., N., dan Mahendrawathi.
(2010). Supply Chain
Management. Edisi 2. Surabaya:
Guna Widya.