

## **Pengaruh Harga dan Fasilitas Jasa Kapal Terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII Lintasan Surabaya Lombok PP di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya**

**Rafriend Sri Kurniawan<sup>1)</sup>, Liling Listyawati<sup>2)</sup>, Andry Herawati<sup>3)</sup>**

<sup>1) 2) 3)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: rafriendcool@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan fasilitas kapal terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya, baik secara simultan dan parsial serta untuk mengetahui variabel yang dominan terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KM. Kirana VII yang membeli tiket dan menggunakan armada tersebut minimal 1 (satu) kali pada tahun 2023, jumlah sampel sebanyak 100 responden yang telah disebarluaskan melalui *google form*. Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dalam mengumpulkan respondennya serta menggunakan rumus *cochran* dalam menentukan sampel karena jumlah populasi penelitian ini tidak diketahui. Selanjutnya, data analisis menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, serta ujikoeffisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan fasilitas jasa kapal mempunyai pengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII serta harga merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII.

**Kata Kunci: Harga, Fasilitas Jasa Kapal, Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII**

### *Abstract*

*This research aims to determine the influence of price and ship facilities on the decision to purchase tickets KM. Kirana VII at PT. Dharma Lautan Utama Perak Surabaya Branch, both simultaneously and partially and to determine the dominant variables in the decision to purchase tickets KM. Kirana VII. This research is quantitative research with causal research methods. The population in this research is KM. Kirana VII customers. KM. Kirana VII who purchased tickets and used the fleet at least 1 (one) time in 2023, the sample size is 100 respondents who have been distributed via Google form. This research uses a simple random sampling technique to collect respondents and uses the Cochran formula to determine the sample because the population size of this study is unknown. Furthermore, data analysis uses instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, F tests, t tests, and coefficient of determination tests. The results of this research indicate that price and ship service facilities have both simultaneous and partial influences on the decision to purchase tickets KM. Kirana VII and price are the dominant variables that influence the decision to purchase tickets KM. Kirana VII.*

**Keywords: Prices, Ship Service Facilities, Ticket Purchase Decisions KM. Kirana VII**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kebutuhan alat transportasi laut dari tahun ke tahun semakin berkembang sangat pesat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat. Hal ini membuat para pengusaha perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa penyeberangan kapal ferry berlomba-lomba menambah armadanya untuk mengangkut

masyarakat dari satu pulau ke pulau lainnya karena negara Indonesia adalah negara yang sebagian besar terdiri dari pulau-pulau. Hal ini bisa dibuktikan dengan adanya tol laut yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Lombok yang perkembangannya sangat pesat sekali dikarenakan semakin bertambahnya kebutuhan masyarakat masing-masing daerah

baik untuk keperluan bisnis, wisata ataupun sekedar menikmati pemandangan laut yang indah. Tentunya hal ini secara otomatis akan berkaitan secara tidak langsung dengan yang namanya harga tiket kapal penyeberangan. Kebanyakan orang akan lebih memilih tiket kapal yang harganya lebih murah sehingga perusahaan yang bergerak di bisnis penyeberangan kapal ferry bisa merebut pangsa pasar khususnya pelanggan yang akan naik kapal.

Sebelum memutuskan untuk membeli tiket kapal, tentunya orang akan memiliki beberapa kriteria atau gambaran sendiri kapal mana yang tepat untuk membawanya sampai ke tempat tujuan. Hal ini berkaitan dengan harga yang ditawarkan atau dijual, armadanya, fasilitasnya, kebersihannya, kenyamanannya dan tentunya yang paling penting keselamatannya.

Dilihat dari segi harga, harga adalah suatu nilai uang yang ditentukan oleh perusahaan sebagai imbalan barang atau jasa yang diperdagangkan dan sesuatu yang lain yang diadakan suatu perusahaan guna memuaskan keinginan pelanggan. 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.

Tinggi rendahnya harga suatu produk akan tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut Kotler (2004):

#### 1. Permintaan

Apabila permintaan konsumen terhadap produk tinggi biasanya merupakan indikator bahwa daya beli konsumen tinggi. Dengan kondisi demikian maka harga akan dapat ditetapkan secara maksimal.

#### 2. Biaya

Penetapan harga secara minimal sebatas tingkat biaya produksi yang

dikeluarkan oleh perusahaan termasuk memperhatikan jugakondisi perekonomian.

#### 3. Persaingan

Faktor ini dapat menyebabkan tingkat harga berada diantara dua ekstrem yaitu pada tingkat eksterm terendah (*eksterm minimum*) dan pada tingkat harga tertinggi (*eksterm maximal*). Jika pada suatu kondisi daya beli masyarakat tetap tinggi, tetapi perusahaan dihadapkan pada persaingan maka perusahaan tersebut harus menyesuaikan terhadap kondisi persaingan yang dihadapi.

#### 4. Kebijakan Pemerintah

Faktor ini sering menjadi kendala dalam penetapan harga standar. Berkaitan dengan kebijakan pemerintah adalah faktor tanggung jawab sosial perusahaan. Pemerintah mengambil kebijakan dalam mengendalikan harga dari perusahaan dengan alasan utama dalam bauran pemasaran yang menghasilkan penjualan. Oleh sebab itu penetapan harga perlu strategi artinya tidak terlalu tinggi juga tidak terlalu rendah.

Dalam meningkatkan jumlah calon penumpang yang mana membeli tiket kapal, maka PT. Dharma Lautan Utama berusaha menjual tiket dengan harga yang disesuaikan dengan fasilitas yang akan didapatkan.

Selain harga ada faktor lain yang tidak kalah pentingnya seseorang dalam mengambil keputusan untuk pembelian tiket kapal, yaitu fasilitas. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Subroto (2008:36) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas menurut Arikunto (2008:2) adalah fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

Namun ada juga orang yang lebih memilih harga lebih tinggi atau mahal karena yang murah belum tentu bisa memuaskan dan

memberikan jaminan keselamatan penumpangnya. Bahkan yang membuat khawatir bila menggunakan armada yang menjual tiket lebih murah membuat pelanggan was-was terhadap keamanan, kenyamanan, keselamatan baik bagi penumpang maupun kendaraannya dikarenakan kurangnya pemeliharaan (*maintenance*) kapal.

Selain pengaruh harga tiket yang bisa mempengaruhi keputusan pembelian tiket kapal, ada juga faktor yang tidak kalah pentingnya yang juga bisa mempengaruhi keputusan pembelian tiket kapal, yaitu fasilitas kapal dikarenakan fasilitas kapal apabila tidak disediakan dan tidak reperenstatif, maka pelanggan juga akan enggan memilih kapal untuk naik kapal tersebut. Fasilitas kapal meliputi, yaitu AC, toilet yang bersih, ruang duduk, ruang tidur, musholla, ruang medis, cafetaria dan pujasera yang menyediakan aneka makan dan minuman. Dengan adanya berbagai macam fasilitas yang disediakan di atas kapal, penumpang tentunya akan merasa nyaman dan senang selama pelayaran. Apabila bila ada layanan tambahan hiburannya di atas kapal, misalnya: hiburan TV chanel Indovision, pemutaran lagu yang lagi hits, pemutaran film *box office* dan *live music* sehingga penumpang tidak akan merasa jenuh di atas kapal.

Oleh karenanya perusahaan swasta yang *bonafide* yaitu PT. Dharma Lautan Utama menyuguhkan beberapa fasilitas yang tersedia di atas kapal yang bisa jadi tidak dimiliki kapal kompetitor lainnya. Hal ini menjadikan salah satu strategi untuk menarik pelanggan agar memutuskan untuk membeli dan menggunakan armada dari PT. Dharma Lautan Utama yaitu KM. Kirana VII yang melayani rute lintasan dari pelabuhan Tanjung Perak Surabaya menuju pelabuhan Lembar Lombok PP. Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk (2008:56) adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil topik dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Harga dan Fasilitas Jasa Kapal Terhadap Keputusan

Pembelian Tiket KM. Kirana VII Lintasan Surabaya Lombok PP di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya”.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **Teori Harga**

Pengertian harga adalah nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada penjual atas barang atau jasa yang dibelinya. Dengan kata lain, harga adalah nilai suatu barang yang ditentukan oleh penjual. Ada juga yang mengatakan definisi harga adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada konsumen untuk mendapatkan manfaat dari suatu produk (barang/jasa) yang dibeli dari penjual atau produsen. Penggunaan istilah “harga” umumnya dipakai dalam kegiatan jual-beli suatu produk, baik itu barang maupun jasa. Harga jual ditentukan oleh penjual dan mengambil keuntungan dari harga tersebut, sedangkan konsumen mendapatkan kebutuhannya dengan membayar produk tersebut dengan harga yang ditentukan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), pengertian harga adalah sejumlah uang yang dibebankan terhadap suatu produk (barang atau jasa), atau jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi mendapatkan manfaat dari produk tersebut. Sedangkan menurut Philip Kotler (2013) pengertian harga adalah sejumlah uang yang dibebankan ke suatu produk atau layanan jasa. Artinya, harga adalah jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi memiliki atau mendapatkan keuntungan dari sebuah produk barang atau jasa.

Menurut Tonce dan Yoseph (2022) indikator-indikator harga, yaitu:

#### a. Keterjangkauan Harga

Harga yang terjangkau yaitu ekspektasi pelanggan sebelum melangsungkan pembelian. Pelanggan dapat mencari produk yang harganya bisa dicapai oleh pelanggan

#### b. Kesesuaian Harga dengan Mutu Produk

Untuk produk tertentu, pelanggan biasanya tidak keberatan jika harus membeli dengan harga yang relatif mahal yang penting mutu produk yang berkualitas. Tetapi

pelanggan menghendaki produk dengan harga yang murah dan mutu yang baik.

c. Daya Saing Harga

Organisasi menentukan harga jual suatu produk dengan mempertimbangkan harga produk yang dijual oleh pesaingnya sehingga produk mereka bisa bersaing di pasar.

d. Kesesuaian Harga dengan Manfaatnya

Pelanggan sering menginginkan harga produk tetapi lebih bersangkutan dengan manfaatnya produk.

### **Teori Fasilitas**

Pengertian fasilitas menurut Haryanto (2013:752) merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi. Fasilitas merupakan salah satu unsur penting dalam usaha di bidang jasa. Yang dapat dikatakan sebagai fasilitas adalah desain interior dan eksterior, kebersihan tempat usaha, serta segala sesuatu yang secara langsung diterima atau dinikmati oleh konsumen. Fasilitas bisa berupa barang atau jasa, yang disediakan oleh perusahaan, baik perusahaan dagang maupun jasa, yang tujuannya adalah untuk digunakan oleh konsumen demi mencapai kepuasan di hati konsumen. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk (Sukirno, 2010).

Tjiptono (2019:318) mengungkapkan ada enam indikator fasilitas yaitu:

a. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain yang dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain dayaampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

c. Perlengkapan atau Perabotan

Perlengkapan atau perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan seperti: ketersediaan listrik, meja atau kursi, internet hotspot area, lukisan atau bacaan, peralatan tulis, dan lain-lain.

d. Tata Cahaya dan Warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Pesan-pesan yang Disampaikan secara Grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi atau tempat untuk konsumen).

f. Unsur Pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi,

serta internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

### Teori Keputusan Pembelian

Pengertian keputusan (*desicion making*) adalah melakukan penilaian dan menjatuhkan pilihan. Keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan alternatif. Sebelum pilihan dijatuhkan, ada beberapa tahap yang mungkin akan dilalui oleh pembuat keputusan. Tahapan tersebut bisa saja meliputi identifikasi masalah utama, menyusun alternatif yang akan dipilih dan sampai pada pengambilan keputusan yang terbaik. 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.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:181) indikator keputusan pembelian adalah sebagai berikut:

- Kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk.
- Memutuskan membeli karena merek yang paling disukai.
- Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.
- Membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain.

### C. METODE

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif bersifat kausal. Menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau *statistic* dengan

tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2016:55), penelitian kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (*independen*) memengaruhi variabel yang lain (*dependen*).

#### Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan tahap menentukan indikator penelitian dalam variabel bebas dan variabel terikat dalam suatu uji hipotesis penelitian. Untuk menentukan jenis variabel dan indikator variabel, maka perlu dilakukan adanya operasionalisasi variabel. Operasionalisasi variabel dilakukan untuk menetapkan skala pengukuran variabel *dependen* dan variabel *independen* sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan tepat.

#### Variabel Bebas (*Independen*)

##### a. Harga ( $X_1$ )

Harga yaitu sejumlah uang untuk ditukarkan barang atau produk baik berupa layanan atau jasa yang dibeli dari penjual atau produsen. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- Keterjangkauan harga adalah harga yang ditetapkan PT. Dharma Lautan Utama terjangkau oleh pelanggan.
- Kesesuaian harga dengan kualitas jasa atau layanan yaitu harga yang ditawarkan sesuai dengan layanan atau jasa yang diterima oleh pelanggan.
- Daya saing harga yaitu penawaran harga yang diberikan oleh PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya khususnya KM. Kirana VII memiliki daya saing yang baik dengan kompetitor, sehingga pada saat membandingkan harga pelanggan lebih memilih naik dengan kapal KM. Kirana VII karena harga tiket ekonomi di KM. Kirana VII akan tetapi mendapatkan fasilitas yang mewah.

- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat yaitu harga yang ditetapkan PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya khususnya KM. Kirana VII sesuai dengan manfaat yang didapat pelanggan.

b. Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ )

Dalam penelitian ini, fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas-fasilitas yang ada di atas KM. Kirana VII. Fasilitas tersebut disediakan oleh perusahaan dan dapat dinikmati oleh pelanggan yang mengikuti pelayaran KM. Kirana VII. Beberapa fasilitas yang ada di KM. Kirana VII adalah fasilitas ruangan ekonomi duduk, ruang ekonomi tidur yang dilengkapi seperti TV Kabel, AC, dan fasilitas publik seperti ruang informasi yang nyaman, layanan petugas medis 24 jam, musholla dan tempat wudhu yang dilengkapi perlengkapan sholat, tersedianya cafeteria serta pujasera.

Adapun indikator dari fasilitas sebagai berikut:

- 1) Pertimbangan atau perencanaan spasial yaitu perpaduan antara bentuk, proporsi, tekstur yang dikembangkan secara matang untuk memicu respon intelektual maupun emosional bagi pelanggan yang melihatnya. Seperti warna cat ruangan dan warna serta nuansa fasilitas yang disediakan begitu *epic* dan menarik sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, betah, dan tertarik untuk mengikuti kembali pelayaran bersama armada KM. Kirana VII.
- 2) Perencanaan ruangan yaitu ruang tidur ekonomi dan ruang duduk ekonomi yang nyaman, bersih, dan rapi dengan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, penempatan *furniture* yang tepat, dan desain interior serta arsitektur yang menarik, serta adanya tempat parkir yang luas dan memadai serta bebas dari minyak oli.
- 3) Perlengkapan atau perabotan yaitu segala hal di dalam kapal yang dapat dinikmati secara langsung oleh pelanggan, seperti pendingin ruangan lemari jaket keselamatan beserta alat-alat

keselamatan. Selain itu berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan.

- 4) Penataan cahaya dan warna yaitu perpaduan antara cahaya lampu dan warna interior yang tepat sehingga tidak mengganggu pelanggan serta penggunaan kaca yang tepat untuk memantulkan sinar matahari yang mengarah ke pelanggan.
- 5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis yaitu lukisan atau hiasan yang ada di dalam kapal atau di luar deck kapal yang menyiratkan makna tertentu untuk menarik perhatian pelanggan dan memiliki *signed* atau petunjuk ruangan yang jelas dan himbuan atau peringatan yang mudah dimengerti oleh pelanggan
- 6) Unsur pendukung yaitu KM. Kirana VII menyediakan fasilitas pendukung yang *representative* seperti cafeteria dan pujasera, toilet yang bersih, Musholla dilengkapi tempat wudhu serta perlengkapan sholat, hiburan *live music* di ruang panggung dan fasilitas *charge handphone* gratis.

### Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini yaitu keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII. Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) dapat didefinisikan sebagai tindakan pelanggan untuk memakai jasa penyeberangan PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya atas dasar kecocokan dan kepuasan dari apa yang dicari dan dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan mengenai variabel keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII dapat ditentukan 4 (empat) indikator dari variabel ini yaitu:

- a. Kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk

Pelanggan KM. Kirana VII mantap membeli setelah mengetahui informasi tentang armada KM. Kirana VII bisa dari

penyebaran brosur kapal, dari sosmed instagram KM. Kirana VII serta dari hasil googling di internet yang mana di dalam informasi tersebut berisi tentang jadwal keberangkatan kapal, harga tiket serta berbagai fasilitas mewah yang disediakan di atas KM. Kirana VII.

- b. Memutuskan membeli karena merasa merek yang paling disukai

Pelanggan memilih armada KM. Kirana VII karena armada tersebut sangat banyak disukai atau digemari oleh semua pelanggan sehingga pelanggan tidak ragu lagi dalam memilih armada KM. Kirana VII karena pelanggan yakin armada tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri dengan fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti ruangan dan lobby yang nyaman, tempat parkir yang memadai, dan lain-lain.

- c. Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan

Merasa puas dengan pelayanan crew darat maupun kapal yang dapat selalu memenuhi keinginan pelanggan (pelanggan). Selain fasilitas kapal yang menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan pelanggan, karena pelanggan tidak hanya membutuhkan fasilitas kapal saja melainkan pelanggan juga membutuhkan kualitas pelayanan dari crew kapal untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

- d. Membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain

Memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli suatu produk atau jasa, yaitu keadaan dimana pelanggan akan membuat suatu evaluasi dari kualitas jasa yang diterima, apakah mereka puas atau tidak puas. Apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga yang diberikan oleh pihak perusahaan, selanjutnya pelanggan menjadi loyal dan akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut untuk menggunakan armada kapal KM. Kirana VII. Bersedia untuk melakukan

pembelian ulang pada suatu produk atau jasa di masa yang akan datang. Setiap perusahaan memiliki tujuan utama yaitu membuat pelanggan merasa puas dan bersedia untuk menggunakan kembali di masa yang akan datang, sehingga perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan akan memutuskan membeli kembali tiket KM. Kirana VII di masa yang akan datang.

### **Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data dan informasi penting yang dibutuhkan di dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di sebuah salah satu kapal milik PT. Dharma Lautan Utama armada pelayaran nasional yaitu KM. Kirana VII tepatnya yang beroperasi di Cabang Perak Surabaya dengan lintasan dari pelabuhan Perak Surabaya ke pelabuhan Lembar Lombok-NTB (pp). Peneliti memilih lokasi penelitian tersebut dikarenakan peneliti bekerja di lokasi penelitian, sehingga akan lebih mudah untuk memperoleh data dan peneliti dapat mengevaluasi secara langsung hasil dari penelitian ini.

### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdistribusi objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah membeli tiket dan menggunakan armada KM. Kirana VII minimal 1 (satu) kali pada tahun 2023 yaitu sebanyak 12.573 orang.

### **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan

untuk menghitung ukuran sampel minimal suatu penelitian yang mengestimasi proporsi.

Berikut adalah rumus Slovin yang digunakan:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$
$$n = \frac{12.573}{1 + (12.573 \times 0,1^2)}$$
$$n = \frac{12.573}{126,73}$$
$$n = 99,21$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan  
N = Jumlah populasi  
E = *Margin of error* atau tingkat kesalahan (10%)

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 responden yang dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dengan asumsi yang pernah menggunakan armada KM. Kirana VII minimal 1(satu) kali penyeberangan dari pelabuhan Perak Surabaya menuju pelabuhan Lembar Lombok-NTB.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara detail dan baik, maka penulis menggunakan beberapa metode yaitu dokumentasi, studi pustaka, dan kuisioner.

#### a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan barang-barang tertulis, metode ini peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Arikunto, 2006). Metode ini digunakan untuk melengkapi data mengenai

sejarah, struktur organisasi, data pelanggan yang menggunakan armada kapal KM. Kirana VII.

#### b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan pengumpulan data dengan tujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan atau teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, diantaranya berasal dari buku, majalah, jurnal, ataupun berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

#### c. Kuisioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya tertutup dan terbuka dengan jawaban yang telah disediakan, dan harus diisi oleh responden dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia.

### Skala Pengukuran

#### a. Skala Likert

Untuk mengukur indikator-indikator pada variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena *social* (Sugiyono, 2013). Jawaban dari pertanyaan atau pernyataan dapat diberi skor (Sugiyono, 2013), yaitu:

- 1) Sangat Setuju (ST) diberi skor 5
- 2) Setuju (S) diberi skor 4
- 3) Ragu-ragu (R) diberi skor 3
- 4) Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

#### b. Interval Kelas

Untuk mengkategorikan rata-rata dari setiap jawaban responden dalam mempermudah penilaian pada masing-masing indikator yang telah diajukan dalam penelitian ini menggunakan perhitungan nilai interval kelas. Rumus yang digunakan untuk mencari panjang kelas interval menurut Husein Umar (2012), sebagai berikut:

$$RS = \frac{M - N}{B} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Keterangan:

- RS = Rentang Skor
- M = Skor Tertinggi
- N = Skor Terendah
- B = Jumlah Kelas

Dengan demikian interval dan kriteria penilaian rata-rata dapat ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Interval Kelas**

Nilai Rata-Rata	Kriteria	Nilai
$1,00 \leq x \leq 1,80$	Sangat Tidak Setuju	1
$1,80 < x \leq 2,60$	Tidak Setuju	2
$2,60 < x \leq 3,40$	Kurang Setuju	3
$3,40 < x \leq 4,20$	Setuju	4
$4,20 < x \leq 5,00$	Sangat Setuju	5

Sumber: Umar (2012:130)

#### Teknik Analisis Data

- a. Uji Instrumen yang menggunakan pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.
- b. Analisis Regresi Linier Berganda
- c. Uji Asumsi Klasik yang menggunakan pengujian Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas.
- d. Uji Hipotesis yang menggunakan pengujian Uji F (simultan), Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji t (Parsial), dan Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).

#### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

##### Hasil Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah item pernyataan pada kuesioner *valid* atau tidak. Uji validitas juga sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu *item* dalam kuesioner dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yakni 5%

atau 0,05 dan  $n=100$ . Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden ( $n=100$ ), nilai  $r_{tabel}$  dengan  $df = 100-2 = 98$ , hasilnya  $r_{tabel} = 0,1966$ . Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka *item-item* kuesioner dikatakan *valid*, begitupun sebaliknya jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka *item* tersebut tidak *valid*.

**Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga ( $X_1$ )**

Variabel	Pernyataan (Indikator Dipakai)	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Harga ( $X_1$ )	X1.1	0,450	0.1966	Valid
	X1.2	0,624	0.1966	Valid
	X1.3	0,667	0.1966	Valid
	X1.4	0,749	0.1966	Valid

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa tiap indikator pernyataan dapat mewakili variabel Harga ( $X_1$ ). Dapat dilihat bahwa hasil keseluruhan *item* variabel penelitian menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut *valid*.

**Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ )**

Variabel	Pernyataan (Indikator Dipakai)	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ )	X2.1	0,743	0.1966	Valid
	X2.2	0,718	0.1966	Valid
	X2.3	0,721	0.1966	Valid
	X2.4	0,722	0.1966	Valid
	X2.5	0,538	0.1966	Valid
	X2.6	0,738	0.1966	Valid
	X2.1	0,743	0.1966	Valid

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tiap indikator pernyataan dapat mewakili variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ). Dapat dilihat bahwa hasil keseluruhan *item* variabel penelitian menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut *valid*.

**Tabel 4.3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirrana VII (Y)**

Variabel	Pernyataan (Indikator Dipakai)	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Keputusan Pembelian (Y)	Y.1.1	0,749	0.1966	Valid
	Y.1.2	0,642	0.1966	Valid
	Y1.3	0,704	0.1966	Valid
	Y.1.4	0,587	0.1966	Valid

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tiap indikator pernyataan dapat mewakili variabel Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y). Dapat dilihat bahwa hasil keseluruhan *item* variabel penelitian menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut *valid*.

**b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk menilai apakah kuesioner yang akan kita gunakan itu dapat mengukur informasi suatu instrument atau mengambil data dan target penelitian kita. Instrumen yang variabel adalah instrumen yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,6$  begitupun sebaliknya bila nilai *cronbach alpha*  $<$  dari 0,6 maka *item* tersebut tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas**

Item Pernyataan	Nilai Cronbach Alpha	Reliabilitas	Ket
X1.1	0,918	0,6	Reliabel
X1.2	0,908	0,6	Reliabel
X1.3	0,907	0,6	Reliabel
X1.4	0,903	0,6	Reliabel
X2.1	0,905	0,6	Reliabel
X2.2	0,906	0,6	Reliabel
X2.3	0,906	0,6	Reliabel
X2.4	0,907	0,6	Reliabel
X2.5	0,911	0,6	Reliabel
X2.6	0,906	0,6	Reliabel
Y.1.1	0,907	0,6	Reliabel
Y.1.2	0,905	0,6	Reliabel
Y.1.3	0,903	0,6	Reliabel
Y.1.4	0,912	0,6	Reliabel

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa semua *item* pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach alpha* yang berada di atas 0,60. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh 2 (dua) atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pada penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya hubungan antara variabel Harga ( $X_1$ ), Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) dan Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini yang didapat dari hasil pengolahan data dengan program SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
(Constant)	.104	1.660		.063	.950		
HARGA	.483	.100	.413	4.817	.000	.679	1.473
FASILITAS KAPAL	.331	.071	.400	4.670	.000	.679	1.473

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KM.KIRANA VII

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Nilai *a* sebesar 0,104 merupakan konstanta keadaan saat variable keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII belum

dipengaruhi variable, yaitu variabel harga (X1). Jika variabel Independen tidak ada, maka variabel keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII tidak mengalami perubahan.

$\beta_1$  (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,483 menunjukkan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel harga, maka akan mempengaruhi keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII sebesar 0,483 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

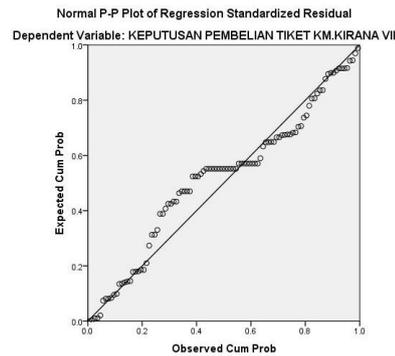
$\beta_2$  (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,331 menunjukkan bahwa variabel fasilitas jasa kapal mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel fasilitas jasa kapal, maka akan mempengaruhi keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII sebesar 0,331 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah digunakan untuk menguji kelayakan model regresi berganda yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka dari itu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas.

#### a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan grafik *Probability Plots*, dengan syarat bila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Bila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Ghozali, 2016:154).



**Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Grafik Probability Plots**

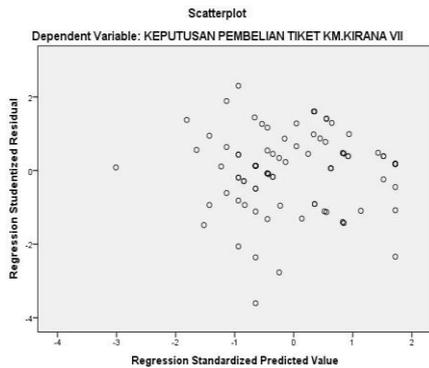
Sumber: Diolah peneliti (2023)

Dari hasil grafik 4.1 dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas dikarenakan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

#### b. Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pada penelitian ini untuk menguji heterokedastisitas menggunakan Grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID, yang mana sumbu Y adalah yang terprediksi dan sumbu X adalah nilai residual.

Dengan syarat jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (misalnya bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



**Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
 Sumber: Diolah peneliti (2023)

Dari grafik 4.2 Scatterplots terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII berdasarkan variabel harga dan fasilitas jasa kapal.

**c. Hasil Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi problem multikolinieritas pada model regresi adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinieritas adalah nilai Tolerance harus > 0,10 dan nilai VIF < 10.

**Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	.104	1.660		.063	.950			
HARGA	.483	.100	.413	4.817	.000	.679	1.473	
FASILITAS KAPAL	.331	.071	.400	4.670	.000	.679	1.473	

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KM.KIRANA VII

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa nilai VIF Variabel Harga (X1) dan Variabel Fasilitas Kapal ( X2 ) adalah 1,473 kurang dari 10 dan nilai toleran value 0,679 ≥ 0,1.

Maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

**Hasil Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesa yang telah dibuat. Dalam penelitian ini terdapat 3 hipotesa yang akan diuji yaitu:

**a. Hasil Uji Hipotesis Pertama (H1)**

Hipotesis pertama yang akan diuji dalam penelitian ini adalah “Diduga bahwa harga dan fasilitas jasa kapal secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya”. Hipotesis pertama ini diuji menggunakan Uji F (simultan) dan Uji Koefisien Determinasi Simultan (R<sup>2</sup>).

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen meliputi Harga (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Jasa Kapal (X<sub>2</sub>) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y). Dalam menentukan F tabel digunakan tingkat signifikan 0,05 dengan dengan rumus:

$$df_1 = 2 \text{ (jumlah variabel)}$$

$$df_2 = n - k - 1 \text{ (n = jumlah sampel)}$$

Maka  $df_1 = 2$  sedangkan  $df_2 = 100 - 2 - 1 = 97$ . Sehingga hasil diperoleh untuk  $F_{tabel}$  adalah 3,09. Sehingga dapat dilihat untuk hasil uji F pada tabel berikut:

**Tabel 4.7. Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271.974	2	135.987	51.919	.000 <sup>b</sup>
	Residual	254.066	97	2.619		
	Total	526.040	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KM.KIRANA VII

b. Predictors: (Constant), FASILITAS KAPAL, HARGA

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, maka dapat diketahui  $F_{hitung} (51,919) > F_{tabel} (3,09)$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, menunjukkan bahwa variabel Harga (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Jasa Kapal (X<sub>2</sub>) secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y).

Selanjutnya menganalisis hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ), bertujuan guna mengetahui persentase atau seberapa besar pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y). Hasil uji koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	.517	.507	1.61841

a. Predictors: (Constant), FASILITAS KAPAL, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KM. KIRANA VII

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,507 dibulatkan 0,51 atau 51%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase dari variabel Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) sebesar 51%. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII dipengaruhi oleh variabel Harga dan Fasilitas Kapal sebesar 51% dan sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y).

Selanjutnya menganalisis hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ), bertujuan guna mengetahui persentase atau seberapa besar pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y). Hasil uji koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Variabel Bebas	$t_{hitung}$	Sig.	$t_{tabel}$
Harga ( $X_1$ )	4,817	0,000	1,984
Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ )	4,670	0,000	1,984

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,507 dibulatkan 0,51 atau 51%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase dari variabel Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) sebesar 51%. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII dipengaruhi oleh variabel Harga dan Fasilitas Jasa Kapal sebesar 51% dan sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### b. Hasil Uji Hipotesis Kedua (H2)

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah “Diduga bahwa harga dan fasilitas jasa kapal secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya”. Hipotesis kedua ini diuji menggunakan Uji t (parsial) dan Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdiri dari Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y). Untuk menentukan  $t_{tabel}$  digunakan tingkat signifikansi dua arah dengan nilai 0,025, dengan rumus  $df = n - k - 1$ , maka  $df = 100 - 2 - 1 = 97$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  adalah 1,984. Hasil uji t dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 4.10. Hasil Uji t (Parsial)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271.974	2	135.987	51.919	.000 <sup>b</sup>
	Residual	254.066	97	2.619		
	Total	526.040	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KM.KIRANA VII  
 b. Predictors: (Constant), FASILITAS KAPAL, HARGA

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.18 tersebut, dapat diketahui bahwa hasil Uji t sebagai berikut:

- 1) Variabel Harga ( $X_1$ ) mempunyai nilai  $t_{hitung}$  (4,817) >  $t_{tabel}$  (1,984) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Harga ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y).
- 2) Variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) mempunyai nilai  $t_{hitung}$  (4,670) >  $t_{tabel}$  (1,984) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y).

**c. Hasil Uji Hipotesis Ketiga (H3)**

Hipotesa ketiga yang diuji dalam penelitian ini yakni “Diduga fasilitas jasa kapal yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya”. Hipotesa ketiga ini diuji dengan melihat variabel independen mana yang memiliki presentase terbesar untuk hasil koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ). Menurut Ghozali (2016:83), tujuan menghitung koefisien determinasi parsial adalah untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.11. Hasil Uji Dominan**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.104	1.660		.063	.950		
	HARGA	.483	.100	.413	4.817	.000	.679	1.473
	FASILITAS KAPAL	.331	.071	.400	4.670	.000	.679	1.473

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KM.KIRANA VII

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Dari tabel 4.11 dapat diambil kesimpulan variabel (X) yang dominan mempengaruhi variabel Y, yaitu variabel

harga ( $X_1$ ) dikarenakan nilainya paling tinggi yang itu sebesar 4,817 selain itu pada analisis uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) diketahui bahwa Harga ( $X_1$ ) memiliki presentase sebesar 23,3%, kemudian variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) memiliki presentase sebesar 10,9%, sehingga variabel Harga ( $X_1$ ) mempunyai presentasi lebih besar dari Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) yang artinya Harga yang dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII. Oleh karena itu, hipotesa ketiga ditolak.

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentase secara parsial pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y). Berikut ini merupakan hasil koefisien korelasi parsial terdapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12. Hasil Koefisien Korelasi Parsial**

Variabel	Koefisien Korelasi Parsial
Harga ( $X_1$ )	0,483
Fasilitas Kapal ( $X_2$ )	0,331

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Berdasarkan dari tabel tersebut, maka nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien korelasi parsial (r) untuk variabel Harga ( $X_1$ ) adalah 0,483. Kemudian untuk mendapatkan nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) dilakukan perhitungan kuadrat dari nilai r yaitu  $(0,483)^2$  sehingga diperoleh nilai sebesar 0,233. Maka diketahui bahwa Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel Harga ( $X_1$ ) sebesar 23,3%.
- 2) Nilai koefisien korelasi parsial (r) untuk variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) adalah 0,331. Kemudian untuk mendapatkan nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) dilakukan perhitungan kuadrat dari nilai r

yaitu  $(0,331)^2$  sehingga diperoleh nilai sebesar 0,109. Maka diketahui bahwa Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) sebesar 10,9%.

## Pembahasan

### a. Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kapal ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) pada pelanggan KM. Kirana VII. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan uji F dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  yang di dapat  $F_{hitung} (51,919) > F_{tabel} (3,09)$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian ini berarti mendukung Hipotesis Pertama yang diajukan yaitu “Diduga bahwa harga dan fasilitas kapal secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya”. Adapun nilai presentase pengaruh variabel independen secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII ditunjukkan dalam hasil uji koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) yaitu 51 %. Dengan demikian maka **hipotesis pertama diterima**.

Dengan diterimanya hipotesis tersebut, maka hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Philip Kotler (2013) pengertian harga adalah sejumlah uang yang dibebankan ke suatu produk atau layanan jasa. Artinya, harga adalah jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi memiliki atau mendapatkan keuntungan dari sebuah produk barang atau jasa. Kemudian Haryanto (2013:752) menyapaikan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen.

Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ridho Saputra (2020). Dengan judul penelitian “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Distro Label Store Pekanbaru”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Label Store Pekanbaru.

### b. Pengaruh Harga ( $X_1$ ) Terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yang diperoleh,  $t_{hitung} (4,817) > t_{tabel} (1,984)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Adapun dalam deskripsi variabel penelitian, tanggapan rata-rata responden mengenai harga juga memperoleh nilai *mean* yang tinggi dalam keseluruhan pernyataannya yaitu 4,20 yang dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap pernyataan mengenai indikator harga yang dimiliki KM. Kirana VII. Dengan demikian maka **hipotesis kedua diterima**.

Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shilsilia Latue (2022). Dengan judul “Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya”. Hasilnya Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.

**c. Pengaruh Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yang diperoleh,  $t_{hitung}$  (4,670) >  $t_{tabel}$  (1,984) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Adapun dalam deskripsi variabel penelitian, tanggapan rata-rata responden mengenai fasilitas juga memperoleh nilai *mean* yang cukup tinggi dalam keseluruhan pernyataannya yaitu 4,34 yang dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap pernyataan mengenai indikator Fasilitas Kapal yang dimiliki KM. Kirana VII. Dengan demikian maka **hipotesis kedua diterima**.

Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilham Lubis, Adrial Falahi dan Julianto Hutasuhut (2022). Dengan judul “Pengaruh Tarif dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian Tiket Als Trayek Medan-Kotanopan”. Hasilnya Variabel Fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian tiket ALS Trayek Medan-Kotanopan.

**d. Variabel Fasilitas Jasa Kapal Bukan yang Paling Dominan dalam Memengaruhi Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) dapat diketahui bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) yang dominan dalam mempengaruhi variabel Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) dibandingkan dengan variabel Fasilitas Jasa Kapal ( $X_2$ ). Hal ini ditunjukkan dengan presentase dari variabel Harga yang lebih besar yaitu 23,3%, sedangkan presentase variabel Fasilitas Kapal sebesar 10,9%, maka kesimpulannya yaitu variabel Harga yang menjadi pengaruh dominan dibandingkan

dengan variabel Fasilitas Jasa Kapal. Dengan demikian, maka **hipotesis ketiga ditolak**. Hal ini karena Fasilitas Kapal merupakan variabel independen yang bukan dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII.

**E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**  
**Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kapal ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linear berganda, dengan hasil uji  $Y = 0,104 + 0,483X_1 + 0,331X_2$  yang artinya jika dalam kondisi konstan berarti keputusan pembelian tiket KM. Kirana VII mempunyai nilai sebesar 0,104.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kapal ( $X_2$ ) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya, yang dibuktikan dengan uji F (simultan) dengan hasil  $F_{hitung}$  (51,919) >  $F_{tabel}$  (3,09) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kapal ( $X_2$ ) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Surabaya, yang dibuktikan dengan uji t (parsial) dengan hasil dari variabel Harga ( $X_1$ ) yaitu  $t_{hitung}$  (4,817) >  $t_{tabel}$  (1,984) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil dari variabel Fasilitas Kapal ( $X_2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  (4,670) >  $t_{tabel}$  (1,984) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya, yang ditunjukkan dengan perolehan nilai dari uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) yang terbesar yaitu nilai sebesar 0,233 atau 23,3%, dibandingkan variabel Fasilitas Kapal ( $X_2$ ) sebesar 0,109 atau 10,9%. Maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak.

### Rekomendasi

Saran terhadap hasil penelitian mengenai Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kapal ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII (Y) PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya sebagai berikut:

- Karena variabel Harga merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII, maka sebaiknya perusahaan harus memiliki harga yang bersaing dengan perusahaan lainnya. Dengan kata lain, memberikan atau menetapkan harga yang ditawarkan kepada pelanggan secara wajar sesuai dengan fasilitas jasa yang diterima agar pelanggan akan lebih memilih atau memutuskan pembelian tiketnya pada KM. Kirana VII.
- Lebih meningkatkan kondisi fasilitas-fasilitas yang tersedia di atas kapal seperti memberikan kanopi di top deck kapal khususnya di area bermain anak agar saat bermain di siang hari pelanggan anak-anak tidak kepanasan, selain itu juga untuk melindungi fasilitas bermain tersebut dari sinar matahari agar tidak cepat rusak sehingga bisa tahan lama.
- Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang memiliki relevansi dengan topik penelitian dengan cara menambahkan variabel lain serta jangkauan responden yang lebih luas.
- Bagi pelanggan KM. Kirana VII diharapkan bisa menjaga dan menggunakan fasilitas-fasilitas di atas kapal dengan sebagaimana fungsinya. Misalnya bila ingin merokok bisa

menggunakan fasilitas *Smoking Room* serta tidak membuang sampah di laut yang bisa menyebabkan pencemaran lingkungan.

### REFERENSI

- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23, Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, U. (2001). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Imamul, A. (2013). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: PT. Setia Purna.
- Kotler, P., & Keller, L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Joko, U. (2010). *Kewirausahaan dalam Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kotler, P., & Gary, A. (2012). *Principle of Marketing, Person Education, Inc*. New Jersey: Prentice Hall.
- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81–95.
- Mashuri, N. A. (2020). Kereta Api (Studi Kasus Penumpang Kereta Api Joglosemarkerto). *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Pratiwi, F. I. (2019). Pengaruh Harga Tiket Online dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Laut PT. Peln. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati.
- Saputra, R. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian

- Pada Distro Label Store Pekanbaru. Skripsi. Universitas Islam Riau.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.