



JURNAL MATEMAR

<http://e-jurnal.amanjaya.ac.id/index.php/matemar>

Doi: <https://doi.org/10.59225/matemar.v5i1.138>

p-ISSN: 2745-6048, e-ISSN: 2745-4444

PENGARUH HARGA TIKET DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN KAPAL PENUMPANG PADA PT. PELNI (PERSERO) CABANG SURABAYA

Shilsilia Latue^{1*}

¹ Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah

* e-mail koresponden: Shilsilialatue20@gmail.com

Sapit Hidayat²

² Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah

* e-mail koresponden: sapit.hidayat@hangtuah.ac.id

Abstrak

Sektor transportasi laut Indonesia merupakan industri yang terus berkembang mengikuti zaman, semakin cerdas, sadar harga, dan memiliki persaingan kompetitif. Persaingan kompetitif ini dialami tidak hanya dengan transportasi laut domestik tetapi juga transportasi laut internasional. Penelitian ini meneliti adanya pengaruh harga tiket dan pelayanan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya, Populasi penelitian adalah seluruh penumpang kapal Pelni. 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. Pelni. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $10,795 >$ dari $t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, pelayanan secara parsial 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 $0,022 < 0,05$ bahwa harga tiket dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni. 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 sector is an industry that continues to grow with the times, getting smarter, price conscious, and has competitive competition. This competitive rivalry is experienced not only with domestic sea transportation but also international sea transportation. This study examines the influence of ticket prices and services on the decision to use the passenger ship PT. Pelayaran Nasional Indonesia, Surabaya Branch. The study population was all passengers of the Pelni ship. The number of samples drawn using the iteration formula is 116 people and this research uses quantitative methods and multiple linear regression analysis techniques. The results of the study stated that ticket prices partially had a positive and significant effect on the decision to use the passenger ship PT. Pelni. This can be proven by the results of the t -count of $10.795 > t_{table} = 1.981$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, service partially has a positive and significant effect on the decision to use the passenger ship PT. Pelni. This can be proven by the results of the t -count of 2.323 which is greater than $t_{table} = 1.981$ with a significance level of $0.022 < 0.05$ that ticket price and service have a positive and significant effect on the decision to use the passenger ship PT. Pelni. This is evidenced by the significant value of $F_{count} 102.917$ which is greater than F_{table} of 3.08 and a significance level of 0.000 which is less than 0.05 .

Keywords: ticket prices, service, the decision to use a passenger ship.

PENDAHULUAN

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 tiket dan pelayanan yang dilakukan perusahaan jasa transportasi. Di tengah persaingan transportasi laut khususnya 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 telah dipesan 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 judul penelitian ini "Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap keputusan Dalam Menggunakan Kapal Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya".

Rumusan penelitian (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. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya?

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”.

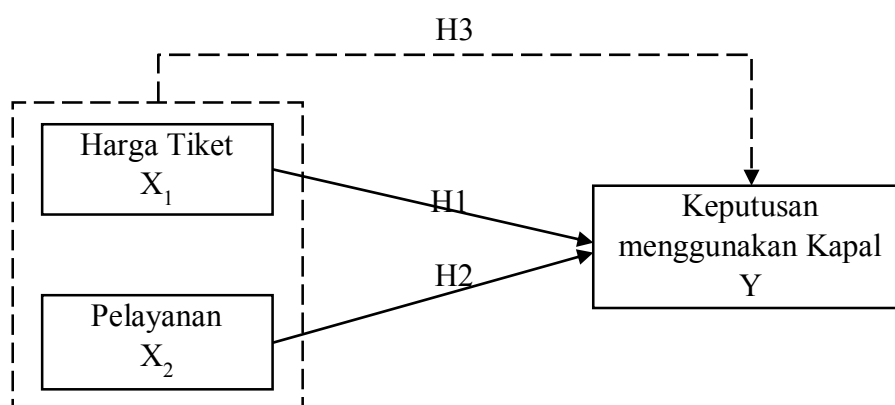
Pelayanan

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



Gambar 1 Kerangka Berpikir

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

- 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

METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian dalam studi ini yaitu jenis kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono, 2011). Populasi penelitian ini seluruh konsumen yang pernah menggunakan kapal penumpang PT. Pelni. Sampel sebanyak 116 orang.

1. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi.
Pertama penulis melakukan observasi lapangan mengenai harga tiket dan pelayanan terhadap kepuasan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.
- b. Kuesioner. Menggunakan Skala Likert:

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. Tulisan, gambar, atau karya-karya momentum.

2. Teknik Analisis Data

- a. Uji Kualitas Data
 - 1) Uji Validasi.
Membandingkan nilai setiap butir pertanyaan pada kolom *corrected item-total correlations* dengan r_{tabel} dengan mencari *degree of freedom (df) = N - k*, dalam hal ini $N =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel independen penelitian. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut valid.
 - 2) Uji Reliabilitas.
Variabel dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.60 .
- b. Regresi Linear Berganda.
Persamaan dalam analisis regresi linier berganda yaitu $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$
- c. Uji Asumsi Klasik.
Untuk memperoleh persamaan paling tepat digunakan parameter regresi yang dicari dengan metode kuadrat terkecil atau *Ordinary Least Square*.
 - 1) Uji Normalitas.
Dasar pengambilan keputusan:
 - a) Jika data (titik) menyebar di sekitar 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.

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.

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.

4) Uji Linearitas.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas: membandingkan nilai signifikan (Sig.) dengan $\alpha=0.05$:

- a. Jika nilai *deviation from linearity* signifikansinya > 0.05, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel harga tiket dan pelayanan dengan variabel keputusan menggunakan kapal penumpang.
 - b. Jika nilai *deviation from linearity* signifikansinya < 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.
- e. Uji t.
Pengujian pengaruh variabel independen yang terdiri dari Harga Tiket (X_1), Pelayanan (X_2) secara parsial terhadap perubahan nilai variabel dependen yaitu Keputusan menggunakan kapal penumpang.
- f. Uji F.
Pengujian variabel independen terdiri dari harga tiket (X_1), pelayanan (X_2), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen keputusan menggunakan kapal penumpang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif.

a. Hasil Analisis Deskriptif Harga Tiket (X_1)

- 1) Pernyataan 1 ($X_{1.1}$). “Harga tiket yang ditawarkan PT. Pelni cukup terjangkau” dituang dalam tabel berikut:

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	

- 2) Pernyataan 2 ($X_{1.2}$). “Penetapan harga tiket PT. Pelni membuat saya tertarik” dituang dalam tabel berikut:

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	

3) Pernyataan 3 (X_{1.3}). “Berapapun harga tiket yang ditetapkan PT. Pelni, saya akan membeli karena sesuai kebutuhan” dituang dalam tabel berikut:

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	

4) Pernyataan 4 (X_{1.4}). “Saya menggunakan kapal Pelni karena harga tiket yang terjangkau” dituang dalam tabel berikut:

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” dituang dalam tabel berikut:

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	

2) Pernyataan 2 (X_{2.2}). “Pelni segera memberikan informasi apabila terjadi pergantian atau perubahan jadwal keberangkatan” akan dituang dalam tabel berikut:

Tabel 5 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	

3) Pernyataan 3 (X_{2.3}). “Karyawan Pelni profesional dalam menangani masalah pelayanan penumpang” dituang dalam tabel berikut:

Tabel 6 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 Pelni (Y_1)
 1) Pernyataan 1 ($Y_{1.1}$). “Saya menggunakan transportasi laut kapal penumpang Pelni karena keinginan akan kenyamanan saat bepergian” dituang dalam tabel berikut:

Tabel 7 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	

- 2) Pernyataan 2 ($Y_{1.2}$). “Saya menggunakan kapal penumpang Pelni karena kebutuhan akan transportasi laut yang efisien” dituang dalam tabel berikut:

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	

- 3) Pernyataan 3 ($Y_{1.3}$). “Kapal penumpang Pelni menjadi pilihan saya dalam menggunakan transportasi laut saat bepergian” dituang dalam tabel berikut:

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	

- 4) Pernyataan 4 ($Y_{1.4}$). “Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli tiket kapal penumpang Pelni saat bepergian dengan transportasi laut” akan dituang dalam tabel berikut:

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. Pengujian 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 adalah sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket (X_1)

Butir	Rhitung	r_{tabel}	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	r_{tabel}	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)

Hasil perhitungan uji validitas variabel 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	R_{tabel}	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

b. Uji Reliabilitas

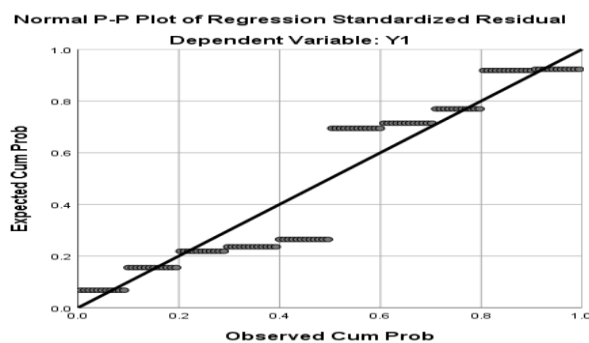
Untuk menguji keandalan (*reliabel*) suatu pernyataan digunakan teknik analisis *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel penelitian melalui program SPSS. Hasil pengujian ini dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Tabel 15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	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

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas



Hasil Output Uji Normalitas
Gambar 2

2) Uji Multikolinieritas

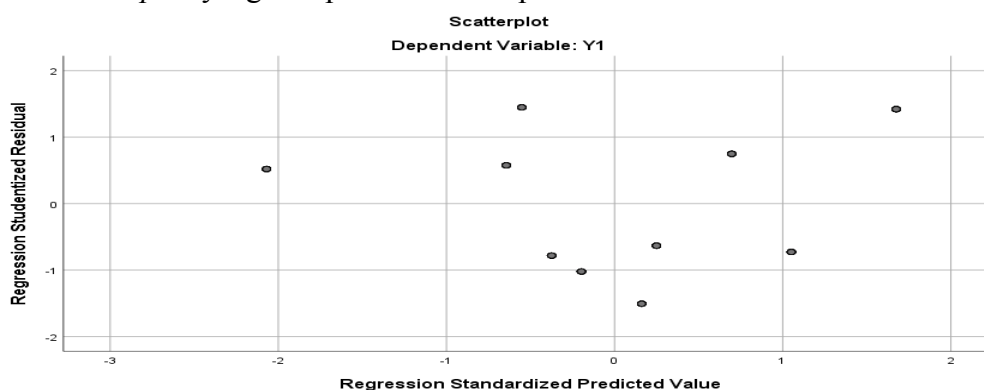
Apabila nilai *Tolerance* < 0.1 atau *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10, maka terjadi multikolinieritas. Jika nilai *Tolerance* > 0.1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

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

3) 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

4) Uji Linearitas. nilai signifikan pada *linearity* kurang dari 0,05

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

			F	Sig.
Keputusan	Between	(Combined)	154.265	.000
		Linearity	554.053	.000

Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni *	Groups	Deviation from Linearity	54.318	.000
	Within Groups			
	Total			

Tabel 18
Hasil Uji Linearitas Pada Variabel Pelayanan (X₂)

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

d. 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 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 Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni. Berdasarkan Tabel 19 di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut: $Y = 4,496 + 0,729X_1 + 0,121X_2 + e$

1) Uji t

Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada Tabel 19 di atas, diketahui variabel Harga Tiket (X₁) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni (Y). Hal ini dibuktikan hasil dari t_{hitung} sebesar $10,795 > t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan hipotesis 1 (H₁) dari penelitian ini diterima. Nilai t_{hitung} untuk variabel Pelayanan (X₂) memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan menggunakan Kapal Penumpang PT. Pelni (Y). Hal ini dibuktikan hasil t_{hitung} sebesar $2,323 > t_{tabel} = 1,981$ dengan tingkat signifikansi $0,022 < 0,05$ dan hipotesis 2 (H₂) dalam penelitian ini diterima.

2) Uji F

Tabel 20
Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05
ANOVA^b

Model	F	Sig.	Kesimpulan
Regression	102.917	.000 ^a	Signifikan

1	Residual			
	Total			

Dengan menentukan tingkat signifikansi 95%, $\alpha=5\%$, diketahui bahwa secara 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 nilai $F_{hitung} 102.917 > F_{tabel}$ sebesar 3,08 dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, 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.

3) 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. Hasil perhitungan koefisien determinasi berganda dengan bantuan SPSS, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda Adjusted R Square = 0,639 atau sebesar 63,9%. Nilai ini menunjukkan variabel-variabel independen memberi hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga tiket mempunyai pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap variabel keputusan konsumen menggunakan kapal penumpang PT. Pelni, ketika harga tiket yang ditetapkan oleh perusahaan terjangkau sesuai dengan keinginan konsumen maka penjualan akan mengalami peningkatan.

4. 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 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.

5. Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Kapal Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian, besarnya kontribusi pengaruh variabel independen (harga tiket dan pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan menggunakan kapal penumpang) berpengaruh positif dan signifikan. Pengaruh variabel independen (harga tiket dan pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan menggunakan kapal bersifat positif yang artinya setiap kenaikan variabel harga tiket dan pelayanan akan diikuti oleh kenaikan variabel keputusan pembelian).

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 dikemudian hari.

KESIMPULAN

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

Terbukti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni. Hal ini 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. Pelni meningkatkan pelayanan kepada konsumen akan keramahan, keamanan, kenyamanan, keselamatan dan ketepatan waktu, maka keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni akan semakin meningkat.

Terbukti bahwa harga tiket dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $F_{hitung} 102,917 > F_{tabel}$ sebesar $3,08$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya harga tiket dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan kapal penumpang PT. Pelni.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada tim jurnal Aman Jaya, editor dan reviewer yang telah membantu dalam penerbitan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan, Bandung: Nuansa
- Akbar. (2011). Peranan Harga Sebagai Indikator Kualitas Jasa Persepsi dan Pengaruh Terhadap Kemungkinan Membeli Konsumen. Fokus Manajerial, Vol. 2, No. 2, 101-120.
- Dermawan, Deni. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Florentinus Bigar Anung Anandita, Sumarno Dwi Saputr, (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.
- Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 6 (1), 87-107. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562>
- Kotler, (2011). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Armstrong, G. (2012). Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller, Kevin Lane. (2012), Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- 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.
- Nugraha, A.D.N dan Henny, D. (2015). Pendeteksian Laporan Keuangan Melalui Faktro Resiko, Tekanan dan Peluang. E-Journal Akuntansi Trisakti. Vol 2 (1), 29-48
- Sugyono (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2012). Prinsip Dan Dinamika Pemasaran. Yogyakarta: J&J Learning.
- Wibowo, Setyo Ferry & Maya Puspita Karimah. (2012). Pengruh Iklan Televisi dan Harga Terhadap keputusan Pembelian Sabun Lux (survey pada pengunjung Mega Bekasi Hypermall). Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Vol 3 (1): hal. 1-15.
- Widyastuti, Indra. (2012). Keterlaluhan, Kapal PelnI harus dihukum!. <http://www.waspada.co.id>.