

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PEMBELIAN TIKET MENGUNAKAN APLIKASI, TARIF DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENUMPANG

by Cek Turnitin

Submission date: 19-May-2023 06:35PM (UTC+0800)

Submission ID: 2096999188

File name: artikel_jurnal_Manor_-_Retno_eki-sulis_-_November_2022.pdf (302.66K)

Word count: 3629

Character count: 22367

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PEMBELIAN TIKET
MENGUNAKAN APLIKASI, TARIF DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENUMPANG DALAM MEMILIH ANGKUTAN
TRANSPORTASI LAUT**

(Studi Kasus Pada KM. Lawit Rute Semarang-Pontianak)

Retno Mulatsih¹, Eki Muhammad Zafar², Sulistyowati³

Prodi Transportasi, Universitas Maritim AMNI Semarang^{1,2}

Prodi Perdagangan Internasional, Universitas Maritim AMNI Semarang³

Email: retno.stimart.amni@gmail.com, ekizafar@gmail.com, sulistyowati.amni@gmail.com

12

Abstract

The purpose of this study was to determine whether or not the influence of service quality, ease of purchasing tickets using the application, fares and security on the decisions of KM passengers. Lawit on the Semarang-Pontianak route. The sample in this study amounted to 95 respondents KM passengers. Lawit, using a non-probability sampling technique, namely quota sampling. Analysis of the data used in this study is descriptive and quantitative analysis, the data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of (software) Statistical Package For Social Science (SPSS) version 26. The results of the study by partially testing the t-test hypothesis showed that service quality, ease of purchasing tickets using applications, fares and security have a positive and significant impact on passenger decisions. Based on the results of the study, it can be seen that the research model of the multiple linear regression equation is $Y = -1.624 + 0.177 X_1 + 0.289 X_2 + 0.242 X_3 + 0.294 X_4 + \mu$. From the regression equation, it can be seen that the most dominant variable affecting the increase in the number of passengers is the security variable with a regression coefficient of 0.294.

Keywords: Quality of Service, Ease of Purchasing Tickets Using Applications, Fares, Security And Passenger Decisions.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi, tarif dan keamanan terhadap keputusan penumpang KM. Lawit pada rute Semarang-Pontianak. Sampel pada penelitian ini berjumlah 95 responden penumpang KM. Lawit, dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan *sampling kuota*. Analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan (software) *Statistic Package For Social Science* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian dengan pengujian hipotesis uji-t secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi, tarif dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa model penelitian dari persamaan regresi linier berganda adalah $Y = -1.624 + 0,177 X_1 + 0,289 X_2 + 0,242 X_3 + 0,294 X_4 + \mu$. Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah penumpang adalah variabel keamanan dengan koefisien regresi 0,294.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi, Tarif, Keamanan Dan Keputusan Penumpang.

Sekretariat

Editorial: Program Studi Manajemen Universitas Fajar – Makassar,

Sulawesi Selatan, Indonesia

Telp/Hp: 081340202750/ Fax (0411) 459-938

Email: manor@unifa.ac.id

OJS: <http://journal.unifa.ac.id/index.php/manor/index>

PENDAHULUAN

²⁷ Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia karena mempunyai berbagai macam pulau-pulau serta mempunyai letak strategis yang dilewati oleh garis khatulistiwa dengan dikelilingi oleh Samudra ¹⁴ Pasifik dan Hindia serta diapit oleh dua Benua Asia dan Australia. Secara geografis Negara Indonesia mempunyai luas wilayah yang dimana 70% wilayah laut dan 30% wilayah darat. Oleh karenanya fungsi dan peranan sistem sarana transportasi baik darat, laut dan udara menjadi sangat penting dalam melayani pergerakan penduduk terutama pergerakan antar pulau. Bagi sebuah wilayah kepulauan, sarana transportasi laut memiliki nilai lebih dibandingkan sarana transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan jasa angkutan laut dapat digunakan untuk mengangkut penumpang, barang, dan hewan dengan kapasitas/daya angkut dengan volume yang sangat besar. Selain itu ongkos angkut yang dikenakan juga relatif murah, terjangkau, serta aman.

Yang di maksud dengan ²⁶ angkutan laut disini yaitu sebuah kapal, menurut Undang-undang No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan

bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Kapal memiliki jenis yang berbeda-beda sesuai dengan muatan yang diangkut salah satunya yaitu kapal penumpang. Menurut Adhitia Prastyo, dkk (2020) kapal penumpang adalah kapal yang di gunakan untuk mengangkut penumpang. Untuk meningkatkan efesiensi atau melayani keperluan yang lebih luas. Kapal penumpang dapat berupa Ro-ro, ataupun perjalanan pendek terjadwal dalam bentuk kapal feri.

⁸ Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa angkutan laut dengan menggunakan kapal penumpang adalah PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni). Dikutip dari situs resmi perusahaan. ⁸ PT Pelayaran Nasional Indonesia atau PT PELNI (Persero) adalah perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. M2/1/2 tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan profesional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. PT. PELNI (Persero) mengoperasikan 26 kapal penumpang dengan rute yang berbeda-beda salah satunya KM. Lawit dengan rute Semarang-Pontianak.

Untuk menarik penumpang agar selalu menggunakan jasa angkutan laut maka PT. PELNI (Persero) akan memberikan kualitas pelayanan yang

terbaik. Menurut Tjiptono dalam Asmina Rahmawati, dkk (2019) menyatakan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan konsumen dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan semakin baik, dilakukan pada pelayanan yang handal, mempunyai daya tanggap, mempunyai jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang baik, maka pelanggan akan merasa puas. Permasalahan pada kualitas pelayanan ini adalah apakah pelayanan yang di berikan kepada penumpang nantinya akan berjalan dengan baik sesuai keinginan dan harapan para penumpang, pelayanan yang di berikan oleh PT. PELNI (Persero) yaitu pelayanan yang ditujukan agar para penumpang merasa nyaman menggunakan jasa angkutan laut.

Kemudahan untuk membeli tiket angkutan laut dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan, menurut Jogiyanto dalam Khafidatul Ilmiyah dan Indra Krishernawan (2020) kemudahan merupakan seberapa orang percaya bahwasannya memakai teknologi menurutnya akan terbebas dari suatu usaha. Permasalahan yang terjadi adalah para penumpang merasa kesusahan setiap ingin mencari informasi mengenai harga tiket dan jadwal kapal.

utusan seseorang dalam memilih angkutan laut. Menurut Niken Oktaviasari

dan N. Rachma (2019) tarif merupakan keseluruhan nilai suatu barang maupun jasa yang diberikan dalam bentuk uang dan tarif adalah suatu nilai yang ditetapkan. Dengan adanya tarif yang sudah di tetapkan oleh PT. PELNI (Persero) pada KM. Lawit dengan rute Semarang-Pontianak yaitu dengan tarif Rp. 280.000 untuk tiket dewasa dan Rp. 33.000 tiket balita. Untuk permasalahan ini para penumpang selalu melakukan perbandingan tarif dengan angkutan laut yang lain.

Selain memperhitungkan tarif yang tidak kalah penting juga yaitu keamanan sangat mempengaruhi terhadap keputusan penumpang dalam memilih angkutan laut. Menurut Ali dan Bharadwaj dalam Fuad Nazar Hakim dan Saino (2021) keamanan adalah perlindungan kepada konsumen pada saat menggunakan jasa sehingga memberikan rasa aman dan konsumen terhindar dari gangguan yang tidak diinginkan. Permasalahan yang sering terjadi yaitu penumpang yang akan memilih angkutan laut pasti memikirkan soal kewanaman masih banyak penumpang yang belum yakin soal keamanan pada kapal.

Keputusan penumpang untuk menggunakan angkutan laut itu tergantung strategi penjualan perusahaan. Strategi penjualan yang baik maka akan menimbulkan keputusan pembelian terhadap produk yang dijual. keputusan pembelian adalah kegiatan individu yang

terlibat secara langsung terhadap pengambilan keputusan dalam membeli produk yang ditawarkan oleh penjual.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Asmina Rahmawati, dkk (2019) menyatakan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan konsumen dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Blumberg dalam Niken Oktaviasari dan N. Rachma (2019) “Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap pelayanan kepada orang lain”.

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:65), mengungkapkan ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Berwujud (*Tangible*)
- b. Empati (Empathy)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Keandalan (*Reliability*)
- e. Kepastian (*Assurance*)

Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi

Menurut Jogiyanto dalam Khafidatul Ilmiyah dan Indra Krishnawan (2020) kemudahan merupakan seberapa orang percaya

bahwasannya memakai teknologi menurutnya akan terbebas dari suatu usaha, sedangkan menurut Sebayang dalam adinda. N. S dan Terra. S. M (2021)³⁶ kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Tarif

Tarif atau 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 atau jasa tersebut dengan harga yang ditentukan.¹⁷ Dalam menentukan harga sebuah produk, produsen harus melakukan pertimbangan dengan cermat.

Menurut Niken Oktaviasari dan N. Rachma (2019) tarif merupakan keseluruhan nilai suatu barang maupun jasa yang diberikan dalam bentuk uang dan tarif adalah suatu nilai yang ditetapkan. Sedangkan Menurut Philip Kolter (2008:345) “Tarif (price) adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari

memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa”.

Keamanan

Menurut Ali dan Bharadwaj dalam Fuad Nazar Hakim dan Saino (2021). Keamanan adalah perlindungan kepada konsumen pada saat menggunakan jasa sehingga memberikan rasa aman dan konsumen terhindar dari gangguan yang tidak diinginkan. Sedangkan Menurut Joewono dalam Aslamia Rosa, dkk (2017), Keamanan dalam bisnis transportasi sangatlah besar perannya, dan konsumen sangat berharap keamanan mereka terjamin selama menggunakan jasa transportasi. Adapun keamanan yang diutamakan oleh penumpang adalah keamanan dari tindak kejahatan, keamanan dari kecelakaan. Hasil penelitian dari Ruswinda et al., (2019) dimana faktor keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket transportasi.

Keputusan Penumpang

Menurut Setyarko dalam Arif Fakhrudin (2021). Keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih, dengan kata lain pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Sebaliknya jika konsumen tidak memiliki alternatif untuk memilih maka tidak dapat dikategorikan sebagai pengambilan keputusan.

Menurut Ginting dalam Arif Fakhrudin (2021). Keputusan penumpang terhadap transportasi umumnya ditentukan

oleh fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, harga, image atau citra dan kenyamanan angkutan. Fasilitas merupakan salah satu faktor mengenai baik tidaknya kualitas pelayanan suatu jasa. Keamanan hal yang tidak bisa ditawarkan karena pada umumnya manusia tidak menginginkan musibah menimpa dirinya. Keramahan petugas merupakan suatu pelayanan dari petugas saat berinteraksi dengan penumpang. Ketepatan waktu merupakan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal sesuai dengan yang telah di informasikan, hal ini termasuk dalam baik tidaknya kualitas pelayanan dari segi waktu. Tarif atau harga menentukan seseorang dalam memilih kapal tentunya sesuai dengan kemampuan penumpang itu sendiri. Kemudian adanya citra yaitu sebagai persepsi penumpang terhadap identitas kapal yang dapat menjadi pertimbangan dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua dari penumpang KM. Lawit rute Semarang-Pontianak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 responden. Pada penelitian ini peneliti mengambil teknik *Nonprobability Sampling*. Diantaranya peneliti menggunakan *Sampling Kuota*, yaitu Teknik menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah

kuota yang diinginkan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dengan syarat harus berumur minimal 17 tahun. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah penumpang KM. Lawit rute Semarang-Pontianak. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Observasi, Wawancara, Studi Pustaka, Dokumentasi, Angket/Kuesioner, dan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan untuk mengetahui apakah butir valid atau tidak dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , dengan $\alpha = 0,01$, $degree\ of\ freedom$ (df) = $n - 2$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Kriteria penelitian sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dinyatakan butir pertanyaan yang diuji valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan butir pertanyaan yang diuji tidak valid.

Dimana:

$$Df = n - 2 = 95 - 2 = 93$$

Level of signifikasi = 1% (0,01)

$$r_{Tabel} = 0,2631$$

Adapun hasil dari uji validitas berdasarkan masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator Penelitian	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
X1.1	0,756	0,2631	Valid
X1.2	0,840	0,2631	Valid
X1.3	0,771	0,2631	Valid
X1.4	0,919	0,2631	Valid
X1.5	0,924	0,2631	Valid
Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi			
X2.1	0,829	0,2631	Valid
X2.2	0,772	0,2631	Valid
X2.3	0,814	0,2631	Valid
Tarif			
X3.1	0,868	0,2631	Valid
X3.2	0,869	0,2631	Valid
X3.3	0,877	0,2631	Valid
Keamanan			
X4.1	0,853	0,2631	Valid
X4.2	0,830	0,2631	Valid
X4.3	0,785	0,2631	Valid
Keputusan Penumpang			
Y1	0,868	0,2631	Valid
Y2	0,853	0,2631	Valid
Y3	0,844	0,2631	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022 (Output SPSS V.26)

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{tabel} = 0,2631$, sehingga semua indikator yang digunakan tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,7. Dibawah ini adalah hasil dari uji reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standard Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,816	0,7	Reliabel
Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi (X2)	0,828	0,7	Reliabel
Tarif (X3)	0,854	0,7	Reliabel
Keamanan (X4)	0,836	0,7	Reliabel
Keputusan Penumpang (Y)	0,848	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022 (Output SPSS V.26)

Berdasarkan pada pengujian reliabilitas, semua hasil uji reliabilitas variabel penelitian dapat disimpulkan reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) yang lebih besar dari 0,7. Sehingga semua jawaban pada kuesioner dapat digunakan untuk perhitungan statistik selanjutnya karena menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi, tarif dan keamanan terhadap keputusan penumpang KM. Lawit. Perhitungan dilakukan dengan SPSS V.26. Hasil pengolahan dengan SPSS sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	-1.624	1.143		-1.421	.159
	Kualitas Pelayanan	.177	.049	.303	3.605	.001
	Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi	.289	.112	.258	2.590	.011
	Tarif	.242	.092	.246	2.619	.010
	Keamanan	.294	.074	.279	3.952	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022 (Output SPSS V.26)

Pada tabel diatas yang menggunakan alat bantu SPSS V.26 dapat diketahui bahwa model penelitian dari regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \mu$$

$$\hat{Y} = -1,624 + 0,177.X_1 + 0,289.X_2 + 0,242.X_3 + 0,294.X_4 + \mu$$

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah pengujian signifikan parsial atau individual yang digunakan untuk menganalisis apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Merumuskan hipotesis :

- Ho : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor kualitas pelayanan (X1), kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi (X2), tarif (X3) dan keamanan (X4) secara parsial terhadap keputusan penumpang (Y).
- Ha : Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor kualitas pelayanan (X1), kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi (X2), tarif (X3) dan keamanan (X4) secara parsial terhadap keputusan penumpang (Y).

Tabel 4. Uji-t

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	-1.624	1.143		-1.421	.159
	Kualitas Pelayanan	.177	.049	.303	3.605	.001
	Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi	.289	.112	.258	2.590	.011
	Tarif	.242	.092	.246	2.619	.010
	Keamanan	.294	.074	.279	3.952	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022 (Output SPSS V.26)

Pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut

a. Uji Hipotesis 1

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada H1 yaitu diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang KM. Lawit. Diperoleh

angka t_{hitung} sebesar $3,605 > t_{tabel}$ $1,98667$ dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Sehingga kualitas pelayanan (X1), menghasilkan nilai yang positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang (Y). H_0 ditolak dan Hipotesis 1 diterima, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini sama dengan Pricilya (2017) yang menyatakan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan yaitu $8,747$ dan nilai t_{tabel} $1,9845$. Maka diperoleh t_{hitung} ($8,747$) $> t_{tabel}$ ($1,9845$), sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan KM. Egon PELNI.

b. Uji Hipotesis 2

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada H_2 yaitu diduga bahwa kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang KM. Lawit. Diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,590 > t_{tabel}$ $1,98667$ dengan tingkat signifikansi $0,011 < 0,05$. Sehingga kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi (X2), menghasilkan nilai yang positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang (Y). H_0 ditolak dan Hipotesis 2 diterima, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini sama dengan Khafidatul (2020) yang menyatakan variabel kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

keputusan pembelian dengan nilai t_{hitung} $4,451 > t_{tabel}$ $1,661$ serta nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

c. Uji Hipotesis 3

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada H_3 yaitu diduga bahwa tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang KM. Lawit. Diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,691 > t_{tabel}$ $1,98667$ dengan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$. Sehingga tarif (X3), menghasilkan nilai yang positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang (Y). H_0 ditolak dan Hipotesis 3 diterima, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini sama dengan Niken (2019) yang menyatakan variabel Tarif memiliki t_{hitung} sebesar $2,167$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. H_0 ditolak artinya secara parsial Tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

d. Uji Hipotesis 4

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada H_4 yaitu diduga bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang KM. Lawit. Diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,952 > t_{tabel}$ $1,98667$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga keamanan (X4), menghasilkan nilai yang positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang (Y). H_0 ditolak dan Hipotesis 4 diterima, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini sama dengan Nandya

(2020) yang menyatakan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Keamanan (X3) dengan Keputusan Pembelian (Y) dengan nilai *t-statistics* sebesar 4,546 lebih besar dari nilai *t* tabel sebesar 1,96.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien Determinasi adalah antara 0 (satu) dan 1 (satu)

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799	.638	.622	1.010
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Tarif, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi				

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022 (*Output SPSS V.26*)

Dari tabel hasil uji regresi diatas didapatkan angka koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0.622. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi (X2), tarif (X3) dan keamanan (X4) memiliki kontribusi sebesar 0,622 atau 62,2% dalam mempengaruhi keputusan penumpang (Y). Sedangkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap keputusan penumpang ($100\% - 62,2\%$) = 37,8%. Jadi, sisanya sebesar 37,8% variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Seperti variabel fasilitas dan citra merek.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan, kemudahan pembelian tiket menggunakan aplikasi, tarif dan keamanan terhadap keputusan penumpang maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penumpang, Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penumpang, Tarif secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penumpang, Keamanan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, N, S., & Maulani, S, T., (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Tiket Kereta Api Secara Online Menggunakan Aplikasi KAI Access (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Bandung). *Banking And Management Review*, 10(2).
- Arif, F. (2021). Pengaruh Citra Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penumpang Menggunakan Maskapai Sriwijaya Air Di

- Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 28(1).
- Aslamia, R., Achmad, W., & Eka, D. (2017). Faktor-Faktor Yang Membedakan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Dalam Kota (Studi Kasus Angkutan Umum Konvensional Dan Berbasis Online). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(3).
- Dewi, N, P. (2018). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Teh Botol Sosro (Studi Kasus Konsumen Alfamart Cabang Ayahanda). *Jurnal Manajemen Tools*, 9(1).
- Ghozali., Imam., (2018). Kuantitatif & Kualitatif. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, F. N., & Saino. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi suroboyo bus. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 23(2).
- Imiyah, K., & Indra, K. (2020). Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto. *Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Indrasari, M. (2019). "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan". Unitomo Press. Surabaya.
- Muhammad, I., Aswadi, L, H., & Caniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2).
- Mulatsih, R, Wahyudi, E & Sumantri, SA (2018), Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol 14 no.2 tahun 2018, Universitas Terbuka.
- Mutiawait, C., Lulusi & Lestari, S., (2021). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Sipil*, 10(1).
- Nandya, E, S., & Teddy, O., (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko *Online* Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2).

Niken, O., & Rachma, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tawang Alun Jurusan Malang-Banyuwangi Di Stasiun Kota Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 8(5).

Pricilya, M, A., & Sudharto, P, H., (2017) Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan Kapal Penumpang PELNI KM. Egon. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3).

Sugiyono. (2016). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Alfabeta. Bandung.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PEMBELIAN TIKET MENGGUNAKAN APLIKASI, TARIF DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENUMPANG

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hmofkm.unimus.ac.id Internet Source	1%
2	Norbaiti Norbaiti, Winda Setia Rahmi. "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone di Banjarmasin", Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 2020 Publication	1%
3	journal.uwgm.ac.id Internet Source	<1%
4	Harun Abdullah. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBERIAN KOMPENSASI FINANCIAL PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK, MAKASSAR", Journal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi STIE Wira Bhakti Makassar Internasional, 2020 Publication	<1%
5	Yanty Gurning, Bustami Syam, Setiawan Setiawan. "Koherensitas dan Kecerdasan	<1%

Emosional Perawat terhadap Kinerja Perawat Pelaksana", Journal of Telenursing (JOTING), 2021

Publication

6	ijisrt.com Internet Source	<1 %
7	repo.poltekkes-medan.ac.id Internet Source	<1 %
8	www.batamnews.co.id Internet Source	<1 %
9	Submitted to Universitas Singaperbangsa Karawang Student Paper	<1 %
10	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
11	ejurnal.unim.ac.id Internet Source	<1 %
12	jurnal.peneliti.net Internet Source	<1 %
13	laakfkb.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
14	marthathresianadk.blogspot.com Internet Source	<1 %
15	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	<1 %

16	jurnal.unma.ac.id Internet Source	<1 %
17	repository.maranatha.edu Internet Source	<1 %
18	Namira Ulfrida Rahmi, Tio Hadi, Susilawati Susilawati, Widia Widia, Adam Fredy. "Pengaruh Kompetensi, Akuntabilitas, Penerapan Kode Etik, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Audit di Kap di Medan", Owner, 2021 Publication	<1 %
19	belajarmakinpintarblog.wordpress.com Internet Source	<1 %
20	journal.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
21	proceeding.unpkediri.ac.id Internet Source	<1 %
22	repository.syekhnurjati.ac.id Internet Source	<1 %
23	Rossalina Christanti, Juan Chandra Jatiputra. "Adopsi E-commerce pada UMKM selama Masa Krisis: dengan Peran Mediator Kapabilitas Dinamis", Owner, 2023 Publication	<1 %
24	ejournal.utp.ac.id Internet Source	<1 %

25	journal.undiknas.ac.id Internet Source	<1 %
26	malvindomumanik.blogspot.com Internet Source	<1 %
27	njombangan.com Internet Source	<1 %
28	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
29	fdokumen.id Internet Source	<1 %
30	greenpub.org Internet Source	<1 %
31	journal.upy.ac.id Internet Source	<1 %
32	jurnal.sties-mikar.ac.id Internet Source	<1 %
33	jurnalinterest.com Internet Source	<1 %
34	prodipps.unsyiah.ac.id Internet Source	<1 %
35	repository.unisbablitar.ac.id Internet Source	<1 %
36	www.jurnalkommas.com Internet Source	<1 %

37

Eko Purnomo, Euphrasia Suzy Suhendra.
"Analisis masa kerja dan promosi terhadap
kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan",
JURNAL NUSANTARA APLIKASI MANAJEMEN
BISNIS, 2020

Publication

<1 %

38

Shofi Nur Rahmah. "PENGARUH
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN", Jurnal
Ilmiah Kesehatan Media Husada, 2021

Publication

<1 %

39

Tino Agus Salim, Theresia Pradiani,
Fathorrahman. "PENGARUH KUALITAS
PROGRAM, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA
PELATIHAN PADA LEMBAGA PELATIHAN
SALIM EXCELLENCE CENTER (SEC)", Journal of
Applied Management Studies, 2021

Publication

<1 %

40

eprints.unpam.ac.id

Internet Source

<1 %

41

eprints.wdh.ac.id

Internet Source

<1 %

42

journal.ubaya.ac.id

Internet Source

<1 %

43

jurnal.ut.ac.id

Internet Source

<1 %

44	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
45	stiealwashliyahsibolga.ac.id Internet Source	<1 %
46	www.sysislamicartjournal.ir Internet Source	<1 %
47	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
48	Ahmad Sehabuddin, Indri Murniawaty, Widiyanto. "Analisis Empiris Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Berwirausaha Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2020 Publication	<1 %
49	Reza Gustiani Ratu, Ce Gunawan. "THE EFFECT OF EMOTIONAL ADVERTISING AND ENVIRONMENT ADVERTISING ON PURCHASE DECISION AT SHOPEE MARKETPLACE", ARIKA, 2020 Publication	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On