



**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PENUMPANG
(Studi Pada Penumpang Kapal SIMBA 1 Tujuan Kota Kendari-Wakatobi)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh:

SILVIYANTI

NPM 21901092116



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG
2023**

RINGKASAN

Silviyanti, 2023. **Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang (Studi Pada Penumpang Kapal Simba 1 Tujuan Kota Kendari –Wakatobi)**. Dosen Pembimbing I : Daris Zunaida, S.AB., M.AB, Dosen Pembimbing II : Ainul Chanafi, S.AB., M.A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian tiket penumpang secara parsial maupun secara simultan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis yang diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian tiket penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu ($2,145 > 1,661$) dengan tingkat signifikan 0,034 lebih kecil daripada 0,05 sehingga H_a diterima H_o ditolak. Secara parsial Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian tiket penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu ($2,478 > 1,661$) dengan tingkat signifikan 0,015 lebih kecil daripada 0,05 sehingga H_a diterima H_o ditolak. Secara parsial Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian tiket penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu ($3,050 > 1,661$) dengan tingkat signifikan 0,003 lebih kecil daripada 0,05 sehingga H_a diterima H_o ditolak. Kemudian secara simultan Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian tiket penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu ($34,278 > 2,14$) dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05 sehingga H_a diterima H_o ditolak.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

SUMMARY

Silviyanti, 2023. *The influence of price, facilities and service quality on passenger ticket purchase decisions (study on passengers of Simba 1 ship to Kota Kendari –Wakatobi)*. Supervisor I : Daris Zunaida, S.AB., M.AB, Supervisor II : Ainul Chanafi, S.AB., M.A.

This study aims to determine the influence of Price, Facilities, and Service Quality on passenger ticket purchase decisions partially or simultaneously. This type of research is quantitative which is associative. Data collection techniques use questionnaires, observation and documentation. The number of samples used was 100 respondents. The data analysis techniques used are instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, determination coefficient tests, and hypothesis tests processed using IBM SPSS Statistics version 25.

The results of this study show that partially the price variable (X_1) has a significant effect on participant satisfaction with passenger ticket purchase decisions. This is indicated by a t count greater than t table ($2.145 > 1.661$) with a significant level of 0.034 smaller than 0.05 so that H_a accepted H_o was rejected. Partially, the facility (X_2) has a significant effect on the decision to purchase passenger tickets. This is indicated by a t count greater than t table ($2.478 > 1.661$) with a significant level of 0.015 smaller than 0.05 so that H_a accepted H_o was rejected. Partially, the quality of service (X_3) has a significant effect on passenger ticket purchase decisions. This is indicated by a t count greater than the t table which is ($3.050 > 1.661$) with a significant level of 0.003 smaller than 0.05 so that H_a is accepted H_o rejected Then simultaneously the price, facilities, and quality of service have a significant effect on the decision to purchase passenger tickets. This is indicated by an F count greater than of the F table ($34.278 > 2.14$) with a significant rate of 0.000 smaller than 0.05 so that H_a accepted H_o was rejected.

Keywords: Price, Facilities, Quality of Service, Purchasing Decision.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang banyak. Hal ini terlihat dari jumlah penduduk Indonesia tercatat sebanyak 275.773.267 jiwa berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik. Berdasarkan data tersebut, penduduk Indonesia membutuhkan alat transportasi umum maupun transportasi pribadi untuk mempermudah segala aktifitas yang dilakukan. Transportasi yang ada di Indonesia terdiri atas transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara.

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki 17.504 pulau. Berdasarkan data tersebut yang menjadi salah satu transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk berpindah dari pulau satu ke pulau yang lain menggunakan alat transportasi laut. Alat transportasi laut yang banyak digunakan masyarakat adalah kapal.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 1 (36), definisi 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 apung yang berpindah-pindah. Kapal merupakan jenis kendaraan air termasuk kapal maupun pesawat terbang air yang dapat digunakan sebagai saran angkutan di air (Subandrijo, 2014:3). Berdasarkan definisi tersebut maka kapal merupakan sebuah

kendaraan yang berada di air yang dapat digunakan sebagai sarana angkutan atau transportasi air meliputi laut, selat, sungai dan danau. Selanjutnya yang termasuk dalam golongan kapal laut ialah kapal barang, kapal fungsional, dan kapal penumpang. Kapal penumpang kapal yang difungsikan untuk mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak.

Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan sebuah provinsi yang terletak dibagian tenggara pulau Sulawesi yang memiliki luas perairan sebesar 114.879 km^2 atau mencapai 75% dari total wilayahnya yang mencapai 153.019 km^2 dengan pulau sebanyak 540 pulau dan memiliki 17 kabupaten/kota yang 16 diantaranya terletak di wilayah pesisir. Oleh karena itu kapal dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan perpindahan dari satu pulau ke pulau lainnya yang tidak bisa dijangkau dengan transportasi darat diantaranya adalah Kabupaten Wakatobi.

Keberadaan transportasi laut tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam melakukan kegiatannya. Keberadaan penyedia jasa transportasi laut khususnya daerah kepulauan cukup besar dan hal tersebut memberikan dampak yang besar bagi perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi laut. Dengan demikian, perusahaan transportasi laut harus mampu memberikan jasa pelayanan berkualitas dan baik, Harga yang ditawarkan terjangkau serta sesuai dengan Fasilitas yang didapatkan oleh konsumennya. Persaingan jasa transportasi laut saat ini dapat dilihat mulai dari aspek Harga, Fasilitas, serta Kualitas Pelayanan terhadap penyedia jasa transportasi laut.

Transportasi merupakan kendaraan yang digerakan oleh manusia atau mesin yang digunakan mengangkut manusia atau barang untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ketempat yang lain. Transportasi yang digunakan masyarakat yang berada di pulau-pulau yang ada di Sulawesi Tenggara untuk melakukan perjalanan antar kota maupun kabupaten adalah transportasi laut yaitu kapal penumpang. Salah satu kapal penumpang yang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan perjalanan dari Kota Kota Kendari menuju Pulau Wakatobi adalah Kapal Penumpang Simba 1.

Kapal Simba 1 merupakan salah satu transportasi laut yang melayani pengangkutan penumpang dan barang yang sudah beroperasi sejak tahun 2016. Kapal Simba 1 ini melakukan rute perjalanan dari Kota Kota Kendari menuju Pulau Wakatobi begitu juga sebaliknya dari Pulau Wakatobi menuju Kota Kota Kendari. Kapal Simba 1 ini melakukan keberangkatan setiap hari dengan waktu tempuh kurang lebih 8 jam perjalanan. Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, Kapal Simba 1 menempuh perjalanan dari Kota Kota Kendari menuju Pulau Wakatobi lebih cepat selama 8 jam perjalanan dibandingkan dengan transportasi laut lainnya dengan waktu tempuh 11 jam perjalanan. Selain itu juga, transportasi pesawat dengan rute Kota Kendari – Wangi-wangi hanya beroperasi selama dua kali dalam satu minggu sehingga transportasi yang dapat digunakan adalah transportasi laut diantaranya kapal Simba 1.

Berbagai macam strategi harus dilakukan untuk menarik konsumen agar memutuskan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Bagi penyedia jasa harus mampu memahami perilaku konsumen yang dapat

berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa. Untuk memahami pembuatan keputusan pembelian konsumen, terlebih dahulu harus memahami sifat-sifat keterlibatan konsumen dengan produk atau jasa (Sutisna, 2012:11).

Keputusan pembelian adalah suatu tahapan dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli (Kolter dan Amstrong, 2012:188). Berdasarkan pernyataan yang telah dikemukakan, keputusan konsumen dalam membeli produk maupun jasa sangat penting sehingga penyedia barang maupun jasa harus mampu meyakinkan konsumen terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan untuk menghadapi pesaing. Keputusan konsumen untuk melakukan pembelian terhadap produk maupun jasa tersebut dapat dipengaruhi oleh Harga yang ditawarkan, Fasilitas yang disediakan serta pelayanan yang didapatkan oleh konsumen

Berdasarkan data yang diperoleh, adanya fenomena penurunan jumlah penumpang yang dialami oleh kapal Simba 1. Hal tersebut dibuktikan oleh laporan data rekap penumpang yang diperoleh langsung dari kapal Simba 1 yang menunjukkan bahwa keputusan pembelian tiket penumpang pada kapal Simba 1 mengalami penurunan. Berikut ini adalah laporan data rekap penumpang sebagai berikut :

**Tabel 1 Data Penumpang Kapal Simba 1
Periode Januari – Maret Tahun 2023**

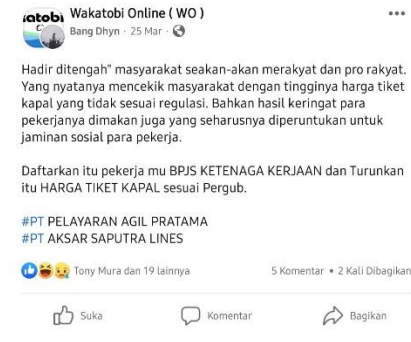
Kapal	Bulan	Volume Penumpang
Kapal Simba 1	Januari	772 orang
Kapal Simba 1	Februari	725 orang
Kapal Simba 1	Maret	685 orang
Jumlah Penumpang		2182 orang

Sumber: Laporan Data Rekap Penumpang Kapal Simba 1, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui penumpang kapal Simba 1 pada bulan Januari ke bulan Februari terjadi penurunan jumlah penumpang. Dan pada bulan Februari ke bulan Maret juga terjadi penurunan jumlah penumpang. Penurunan jumlah penumpang tersebut terjadi karena kurangnya minat konsumen untuk menggunakan jasa transportasi ditawarkan. Sebagai salah satu transportasi laut yang digunakan oleh masyarakat maka diharapkan juga agar dapat memahami berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memutuskan untuk membeli tiket atau menggunakan jasa yang telah ditawarkan

Faktor yang menjadi salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen adalah harga. Harga (*price*) merupakan suatu nilai dari barang yang dinyatakan dengan uang (Alma, 2021:171). Harga merupakan faktor penentu terhadap keputusan konsumen untuk memutuskan membeli atau menggunakan jasa. Harga yang ditawarkan kapal Simba 1 rute perjalanan Kota Kendari-Wakatobi untuk kelas ekonomi seharga Rp.240.000 sedangkan untuk kelas VIP seharga Rp.300.000.

Pada bulan september tahun 2022 PT Aksar Saputra Lines selaku perusahaan yang menaungi kapal Simba 1 memberlakukan kenaikan harga untuk pengguna jasa kapal penumpang kapal Simba 1 yang pada awalnya seharga Rp.183.000 naik menjadi Rp.240.000 dikarenakan kenaikan harga bahan baku minyak (BBM). Fenomena kenaikan harga tiket tersebut mendapat respon negatif dari penumpang yang disampaikan melalui media sosial. Berikut adalah keluhan dari salah satu penumpang yang disampaikan lewat media sosial.



Gambar 1 Keluhan Penumpang Terhadap Kenaikan Harga Tiket

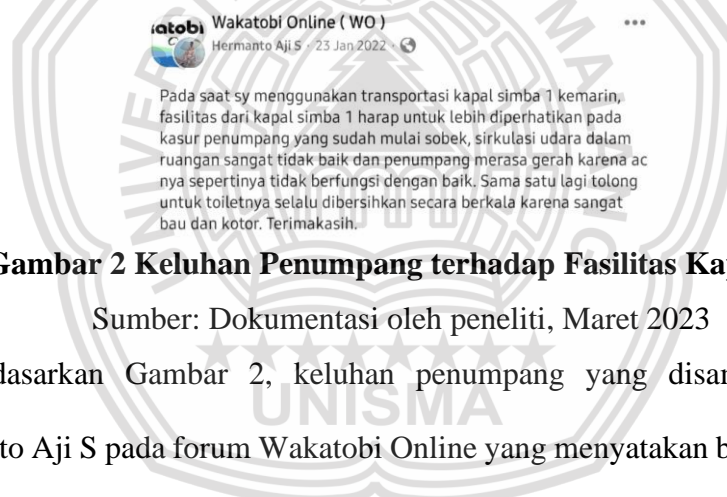
Sumber : Dokumentasi oleh peneliti, Maret 2023

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwa kenaikan Harga tiket kapal oleh PT Aksar Saputra Lines tersebut mendapat respon yang kurang baik dari masyarakat. Pada gambar diatas, Bang Dhyn yang mengemukakan pendapatnya pada forum Wakatobi Online terkait kenaikan harga tiket tersebut dianggap terlalu tinggi yang dalam postingan tersebut dikatakan dapat mencekik masyarakat. Selain itu juga kenaikan harga tiket yang diberlakukan dianggap tidak sesuai dengan aturan yang berlaku pada otoritas daerah setempat. Oleh karena itu fenomena kenaikan harga tiket tersebut dapat berdampak terhadap keputusan pembelian tiket transportasi kapal Simba 1.

Faktor selanjutnya yang menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen adalah fasilitas. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan oleh pihak penjual jasa Kotler (2016:58). Apabila fasilitas yang disediakan memadai dan memenuhi kebutuhan konsumen maka hal tersebut dapat membuat konsumen merasa nyaman dan menggunakan jasa tersebut secara terus-menerus. Fasilitas yang

disediakan oleh kapal Simba 1 ini meliputi kasur untuk penumpang, adanya *air conditioner* (AC) pada ruangan penumpang, terdapat 2 toilet yang dapat digunakan oleh penumpang, selain itu juga terdapat mushola dan kantin yang menyediakan berbagai kebutuhan penumpang.

Selain permasalahan pada harga, fasilitas yang disediakan oleh kapal Simba 1 masih perlu ditingkatkan. Permasalahan terkait fasilitas tersebut banyak dirasakan oleh penumpang yang menggunakan kapal Simba 1 yang dibuktikan dengan keluhan oleh penumpang pada sosial media pada gambar sebagai berikut.



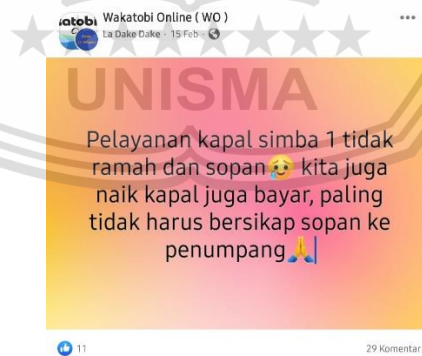
Gambar 2 Keluhan Penumpang terhadap Fasilitas Kapal

Sumber: Dokumentasi oleh peneliti, Maret 2023

Berdasarkan Gambar 2, keluhan penumpang yang disampaikan oleh Hermanto Aji S pada forum Wakatobi Online yang menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh kapal Simba 1 perlu ditingkatkan seperti toilet penumpang yang kotor dan menimbulkan bau yang kurang sedap. Jumlah *air conditioner* (AC) yang disediakan masih kurang sehingga dalam ruangan para penumpang merasa kepanasan saat perjalanan dan hal tersebut membuat penumpang merasa kurang nyaman. Selain itu juga kasur penumpang yang sudah banyak memiliki kerusakan. Oleh karena itu fenomena terkait fasilitas pada kapal Simba 1 tersebut dapat berdampak terhadap keputusan pembelian transportasi kapal Simba 1.

Faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Disamping harga dan fasilitas yang disediakan, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor penentu konsumen untuk membeli kembali produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang sesuai dengan harapannya (Tjiptono, 2014:640). Apabila pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi keinginan maupun kebutuhannya maka dapat mempengaruhi konsumen untuk selalu menggunakan jasa tersebut.

Permasalahan selanjutnya adalah pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, adanya keluhan dari penumpang terkait pelayanan yang diberikan oleh karyawan/crew kapal Simba 1. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan atau keluhan dari penumpang pada gambar sebagai berikut.



Gambar 3 Keluhan Penumpang terhadap Pelayanan

Sumber: Dokumentasi oleh peneliti, Maret 2023

Berdasarkan Gambar 3, terdapat keluhan dari penumpang La Dake Dake terkait pelayanan diberikan oleh karyawan/crew kapal Simba 1. Pelayanan dari karyawan yang bekerja di kapal Simba 1 dalam hal memberikan pelayanan

secara cepat dan tepat dalam menanggapi permintaan konsumen masih kurang. Penumpang sering kali mendapat jawaban atau perlakuan tidak sopan dari karyawan kapal pada saat meminta bantuan. Oleh karena itu fenomena terkait pelayanan karyawan/crew kapal Simba 1 tersebut dapat berdampak terhadap keputusan pembelian transportasi kapal Simba 1.

Ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Andaru (2019) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terbukti berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mashuri (2020) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian tiket kereta api (studi kasus penumpang kereta api Joglosemarkerto) namun Harga dan Promosi tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian tiket kereta api (studi kasus penumpang kereta api Joglosemarkerto). Penelitian yang dilakukan oleh Harras (2018) menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket maskapai penerbangan citilink di Bandara Soeta Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Hadju (2020) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada jasa transportasi PT. Peln Surabaya.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**

Tiket Penumpang (Studi pada Penumpang Kapal Simba 1 Tujuan Kota Kendari-Wakatobi)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1?
4. Apakah Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket pada penumpang kapal Simba 1.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang dilihat dari dua aspek, diantaranya yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sarana pembelajaran, serta memperluas pemahaman mengenai pengaruh Harga, Fasilitas dan keputusan pembelian terhadap keputusan pembelian tiket penumpang kapal Simba 1 ini.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan kepada perusahaan dalam hal faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

b. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan penelitian, maka diperlukan adanya sistematika pembahasan dari bab ke bab lainnya dan saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Adapun sistematika pembahasan yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka menguraikan tentang hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian ini dan juga menguraikan beberapa teori yang dipakai untuk melandasi pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi buku. Selain itu terdapat analisis yang penulis sampaikan, hubungan antar variabel, kerangka hipotetis serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga metode penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel penelitian, indikator, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan berisi tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian

data, hasil analisis data, pembahasan dari hasil analisis yang dilakukan, serta penjelasan mengenai pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab lima penutup berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu sekaligus merupakan penutup dalam penulisan skripsi ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai “Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang (Studi Pada Penumpang Kapal SIMBA 1 Tujuan Kota Kendari – Wakatobi)”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Uji t ditarik kesimpulan bahwa secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang.
- 4) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan hasil uji F (simultan) dapat ditarik kesimpulan dan dapat dijelaskan bahwa secara bersama-sama (simultan) Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil Distribusi jawaban responden, Harga sudah sesuai dengan pelayanan yang didapatkan penumpang. Oleh karena itu PT. Aksar Sapura Lines diharapkan mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kapal Simba 1 sehingga pembelian tiket penumpang meningkat. Semakin sesuai Harga dengan Kualitas Pelayanan maka keputusan pembelian tiket penumpang akan meningkat.
- b. Berdasarkan hasil Distribusi jawaban responden, Kapal Simba 1 sudah menyediakan fasilitas yang nyaman untuk penumpang. Oleh karena itu, PT. Aksar Sapura Lines diharapkan mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan fasilitas Kapal Simba 1 sehingga pembelian tiket penumpang meningkat. Semakin nyaman penumpang maka keputusan pembelian tiket penumpang akan meningkat.
- c. Berdasarkan hasil Distribusi jawaban responden, karyawan/crew Kapal Simba 1 sudah menangani keluhan penumpang secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, PT. Aksar Sapura Lines diharapkan mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan karyawan/crew Kapal Simba 1 sehingga pembelian tiket penumpang meningkat. Semakin bagus pelayanan kepada penumpang maka keputusan pembelian tiket akan meningkat.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada variabel Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Oleh karena itu masih terdapat peluang untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* . Bandung: Alfabeta.
- Andaru, K. C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus. *Skripsi Bidang Manajemen Bisnis Syariah*, 1-85.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama Diakses dari: Aplikasi Resmi iPusnas .
- Daradjat, Z. (2012). *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 2019. Eddisi Kelima*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, P. (2006). *Pemasaran Pariwisata*. Medan : USU Press.
- Hadju, H. Z. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi PT. Pelni Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-18. Retrieved November 5, 2022
- Hair, B. J., W, B. B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Harras, H. (2019). Pengaruh Strategi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Penerbangan Citilink di Bandara Soeta Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 147-156.
- Kartajaya, H. (2013). *Pemikiran Konsep Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Keller, K. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kolter, P., & Armstrong, G. (2017). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lubis, I., Adrial, F., & Hutasuhut, J. (2022). Pengaruh Tarif dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Tiket ALS Trayek Medan-Kotanopan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 223-234.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Indomedika Pustaka.
- Mashuri, N. A. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api (Studi Kasus Penumpang Kereta Api Joglosemarkerto). *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1-93.
- Mustari. (2019). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Kasus Perusahaan Jasa)*. Gowa: Pustaka Taman Ilmu. Diakses dari: Aplikasi Resmi iPusnas.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Jakarta: P. Group.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subandrijo, D. (2014). *Transportasi Laut*. Jakarta: Koperasi AIP.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Manajement Mewujudkan LayananPrima 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, I. W. (2017). *Perilaku Konsumen Analisis Perilaku Konsumen terhadap*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan. Diakses dari: Aplikasi Resmi iPusnas.



Wibosono, D. (2016). *Manajemen Kinerja : Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

