



## Analisis Keputusan Penumpang Dalam Menggunakan Kapal KM. Egon

Ardianus Ardanah Moto<sup>1</sup>; Wasi Sumarsono<sup>2</sup>;  
Purnomo Ari Wibowo<sup>3</sup>; Muhammad Wahyudi<sup>4</sup>; Supriyanto Supriyanto<sup>5</sup>

Universitas Maritim AMNI Semarang

Korespondensi penulis: [ardianus@gmail.com](mailto:ardianus@gmail.com)

**Abstract** : Ship waiting time is one issue that is always getting serious attention in every country. Marine transportation became the main made of transportation in trade. Nearly 90% of foreign trade is done by sea. Freight carried by sea to be very efficient due to large carrying capacity and this the role of the port as a place where ships can carry out loading and unloading of goods becomes an important means of supporting adequate facilities and infrastructure. If the performance of the port is not optimal, it will have a direct impact on the service so that it will cause new problems, namely the ship's waiting time gets higher, so that it will lead to high costs, which have a direct impact on the price of goods on the market. This research has objective to know analysis the influence of factor ship scheduling, pilotage, and loading and unloading productivity to the waiting time. This research was conducted at the Port of Sei Kolak Kijang as a sample. The data collection done was through a method of observation, the literature study, interview, documentatuion and the questionnaires. Techique the analysis used is linear regression multiple with program assistance SPSS V.20. Based on the results of research and analysis produced equation:  $Y = 15.326 - 0,220 X1 - 0,178 X2 - 0,308 X3 + \mu$ . Where the decision variable of waiting time (Y), ship scheduling (X1), pilotage (X2), loading and unloading productivity (X3) tested using t test show that the three independent variables significantly influence passenger decision as dependent variable. The Adjusted R Square number of 0,665 indicates that 66,5 percent of waiting time variables can be explained through the three independent variables in the regression equation. While the remaining 33,5 percent is explained by other variables outside the three variables used in this study.

**Keywords** : ship scheduling, pilotage, loading and unloading productivity

**Abstrak**. Waktu tunggu kapal merupakan salah satu masalah yang selalu mendapatkan perhatian serius di setiap Negara. Transportasi laut menjadi transportasi utama dibidang perdagangan. Hampir 90% kegiatan perdagangan luar negeri dilakukan lewat laut. Angkutan barang yang dilakukan melewati laut menjadi sangat efisien karena daya angkut yang besar sehingga peran pelabuhan sebagai tempat dimana kapal dapat melakukan bongkar muat barang menjadi sangat penting dengan di tunjang sarana maupun prasarana yang memadai. Apabila kinerja pelabuhan kurang optimal maka akan berdampak langsung terhadap pelayanan sehingga akan menimbulkan biaya tinggi, yang berdampak langsung ke harga barang-barang di pasaran. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Analisis faktor-factoryang mempengaruhi Penjadwalan Kapal, Jasa Pemanduan, Produktivitas Bongkar Muat terhadap Waktu Tunggu Kapal. Penelitian ini dilakukan pada Pelabuhan Sei Kolak Kijang sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS V.20. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis berganda dihasilkan persamaan:  $Y = 15.326 - 0,220 X1 - 0,178 X2 - 0,308 X3 + \mu$  Dimana variabel Waktu Tunggu Kapal (Y), penjadwalan kapal (X1), jasa pemanduan (X2), dan produktivitas bongkar muat (X3) diuji menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu kapal sebagai variabel dependen. Angka Adjusted R Square sebesar 0,665 menunjukkan bahwa 66,5 persen variabel waktu tunggu kapal dapat dijelaskan melalui ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 33,5 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : Penjadwalan Kapal, Jasa Pemanduan, Produktivitas Bongkar Muat dan Waktu , Tunggu Kapal

## **PENDAHULUAN**

Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri. Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri.

Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri. Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri.

Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri. Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri. Agar pompa mampu bekerja secara maksimal kembali sesuai dengan spesifikasi pompa itu sendiri dan untuk memperpanjang usia pompa maka perlu adanya proses perawatan. Proses perawatan yang dilakukan antara lain meliputi

pengukuran putaran, tekanan, debit, arus dan tegangan serta kesumbuan poros antara motor dan pompa. Selain itu juga perlu dilakukan perawatan dengan membongkar pompa untuk dapat memperbaiki ataupun mengganti komponen yang rusak. Untuk dapat melakukan proses perawatan yang mencakup hal-hal tersebut diatas, maka diperlukan pengetahuan tentang pompa tersebut. Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri.

Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan

pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri. Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri. Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri.

Pompa gear merupakan peralatan yang tergolong penting dalam dunia industri yang digunakan untuk memindahkan fluida cair dari satu tempat ketempat yang lain dengan cara menaikkan tekanannya. Dalam penggunaannya semakin lama pompa akan mengalami penurunan performance yang di pengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya karena keausan pompa, penyetelan yang telah berubah dari spesifikasinya dan kerusakan komponen-komponen pompa itu sendiri. PT Pelni Cabang Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa transpotasi laut. Untuk itu PT Pelni Cabang Surabaya berusaha memberikan kepuasan kepada konsumen dengan berbagai cara melalui pelayanan yang baik, karena konsumen merupakan aset paling penting dalam menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Realita yang terjadi dimasyarakat, jasa transportasi laut merupakan jasa angkutan yang dibutuhkan oleh masyarakat karena sistem pelayanannya berupa angkutan masal, murah, cepat dan tepat waktu. Untuk itu perlu diketahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih kapal KM. Egon. Perilaku konsumen secara kuat di pengaruhi oleh faktor – faktor sebagai berikut: faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologis (Kotler dan Keller, 2019) KM Egon merupakan kapal yang diproduksi pada tahun 1991 oleh Jerman, berjenis kapal Ro-Ro berkapasitas 500 pax yang mengangkut kendaraan, muatan barang serta penumpang dengan kapasitas total 500 orang penumpang.

Kualitas pelayanan permasalahan yang sering terjadi yaitu kurangnya kualitas pelayanan di dalam kapal contohnya saat penumpang naik ke dalam kapal, petugas tidak mengarahkan penumpang dengan tidak menunjukkan tempat tidur penumpang sehingga penumpang tidur dimanapun bebas. Citra Perusahaan permasalahan yang sering terjadi yaitu kurangnya membuat kesan yang baik pada masyarakat contohnya sering meneriaki bahkan memarahi penumpang perihal ketertiban penumpang saat menaiki kapal. Jaminan Keselamatan permasalahan yang sering terjadi yaitu kurangnya pemahaman oleh penanggungjawab (Instansi terkait dalam hal ini PT. Pelni) sehingga sering terjadi missskomukasi antara Instansi dengan para pengguna jasa setelah kapal mengalami kecelakaan saat dalam pelayaran.

Mengingat banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penumpang. Maka dalam penelitian ini hanya memperlihatkan faktor-faktor yang dianggap berpengaruh adalah faktor pelayanan, Citra Perusahaan, *Safety Assurance*. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah: “Analisis Keputusan Penumpang Dalam Menggunakan Kapal KM. Egon. Maka dalam penelitian ini rumusan masalah yang dicari yaitu: 1) Apakah faktor Mutu pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penumpang dalam menggunakan kapal KM. Egon?; 2) Apakah faktor Citra Perusahaan berpengaruh terhadap keputusan penumpang dalam menggunakan kapal KM. Egon?; 3) Apakah faktor Jaminan Keselamatan berpengaruh terhadap keputusan penumpang dalam menggunakan kapal KM. Egon?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perilaku Konsumen**

Setiap perusahaan selalu mengembangkan suatu sistem dalam memproduksi dan menyalurkan barang – barang serta jasa – jasa kepada konsumen. Untuk memahami perilaku konsumen dalam melakukan pembelian barang dan jasa dibutuhkan penelitian tersendiri. Perusahaan pun harus mengetahui perilaku konsumen agar barang dan jasa yang dihasilkan dapat memenuhi dan memuaskan konsumen. Perilaku konsumen merujuk pada bagaimana konsumen secara individu membuat keputusan pembelian dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia dan kemudian ditukar dengan barang atau jasa untuk dirasakan manfaatnya. (Kotler dan Keller, 2016). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah perilaku dari konsumen sebelum memutuskan untuk membeli produk. Konsumen akan mengumpulkan sesuatu yang dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan atas produk yang akan dibeli. Rangsangan pemasaran mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan akhir.

Rangsangan konsumen ada yang berasal dari produk dan dari luar produk. Kedua rangsangan berpadu guna mempengaruhi pikiran konsumen dalam membeli produk. Dari definisi diatas terdapat dua elemen penting yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik yang melibatkan individu dalam menilainya untuk mendapatkan dan mempergunakan barang- barang dan jasajasa ekonomis.

### **Keputusan Penumpang**

Menurut Nismawati dalam Arif Fakhrudin (2020). Keputusan adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan. Dengan kata lain untuk membuat keputusan harus terdapat alternatif pilihan. Sebaliknya jika konsumen tidak memiliki alternatif untuk memilih maka tidak dapat dikategorikan sebagai pengambilan keputusan. Tidak semua konsumen dalam mengambil keputusan memerlukan tingkat pencarian informasi yang sama. Jika dalam pengambilan keputusan memerlukan usaha yang besar, maka konsumen perlu meluangkan waktu untuk melakukan proses keputusan (Nismawati, 2018)

Menurut Ginting dalam Arif Fakhrudin (2020). 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 ditawar 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 diinformasikan kepada penumpang, 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.

Menurut Tjiptono dalam Fuad Nazar Hakim dan Saino (2021); keputusan pembelian adalah sebuah tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk serta dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, Menurut Muharam & Soliha (2017). Mendefinisikan keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan pembelian merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu-individu yang berbeda. Individu adalah konsumen yang berpotensi untuk membeli suatu produk tertentu yang ditawarkan oleh perusahaan atau ditemukan di pasar.

### **Kualitas Pelayanan**

Sikap dan pelayanan pihak KM Egon merupakan kunci keberhasilan, juga usaha untuk menarik minat penumpang. PT Peln Cabang Surabaya dituntut untuk menekankan

mutu pelayanan yang cepat dan baik. Mengingat bahwa PT. Pelni Cabang Surabaya selalu terlibat dalam pengadaan transportasi laut, maka faktor mutu pelayanan PT. Pelni Cabang Surabaya merupakan faktor yang ikut menentukan. Mutu pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Secara etimologis, mutu pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut (Zulmi dkk 2015) Kualitas pelayanan adalah “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Pelayanan dapat dirasakan oleh konsumen tetapi tidak bisa dilihat bentuknya secara fisik, berbeda dengan produk barang yang langsung bisa dilihat dan disentuh. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Januar (2016:266) Kualitas pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan adalah “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Kualitas pelayanan dapat dirasakan oleh konsumen tetapi tidak bisa dilihat bentuknya secara fisik, berbeda dengan produk barang yang langsung bisa dilihat dan disentuh (Zulmi dkk 2015). Kualitas pelayanan yang baik adalah dengan memudahkan para pengguna jasa dalam memperoleh tiket seperti pemesanan tiket secara online agar penumpang tidak takut akan kehabisan tiket, kemudian pihak manajemen harus memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa, dan memberikan pelayanan terbaik oleh pihak petugas kapal (*crew*) selama penumpang berada di kapal.

### **Citra Perusahaan**

Citra perusahaan menurut Sutisna dalam Purba (2017) adalah total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu dan Purba (2017) menyatakan bahwa Citra Perusahaan merupakan kesan suatu obyek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya. Upaya perusahaan sebagai sumber informasi terbentuknya citra perusahaan memerlukan keberadaan secara lengkap. Informasi yang lengkap dimaksudkan sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan obyek sasaran Hasil Citra perusahaan dapat menjadi informasi ekstrinsik petunjuk bagi pelanggan.

Citra adalah sebuah gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imajinasi atau kepribadian yang ditunjukkan kepada publik oleh seseorang, organisasi dan sebagainya (Oliver dalam Yunatan, 2016). Citra perusahaan merupakan citra dari sebuah organisasi secara keseluruhan bukan sekedar citra atas produk atau pelayanan perusahaan dikutip dari Jefkins dalam Tjandra (2016), dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa citra adalah sebuah gambaran, kesan, keyakinan dan pandangan seseorang terhadap suatu jasa atau produk yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan secara keseluruhan dari elemen-elemen perusahaan tidak hanya dari produk atau pelayanannya saja (Abiyoso, Kumadji dan Kusumawati, 2017).

## Jaminan Keselamatan

Mengingat pentingnya angkutan laut, maka diperlukan hukum untuk mengatur sistem keselamatan pengangkutan laut. Saat ini, pengangkutan laut diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Dalam hal keselamatan penumpang diatur dalam Pasal 40 ayat (1) yang menyebutkan bahwa perusahaan angkutan di perairan bertanggungjawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang. Penumpang berhak mendapatkan perlindungan hukum dari perusahaan pengangkutan. Apalagi saat ini, transportasi angkutan laut masih tetap menjadi pilihan sebagian masyarakat selain menggunakan transportasi darat dan udara. Penggunaan perjalanan melalui kapal laut oleh masyarakat sangat efektif untuk mengantarkan penumpang sampai ke daerah tempat tujuan akhir. Kendati demikian, terkadang pengangkutan kapal laut seringkali menimbulkan suatu permasalahan, diantaranya masih terdapat banyak pelanggaran terhadap ketentuan dalam Pasal 61 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Perairan yang mewajibkan setiap kapal yang melayani angkutan penyeberangan wajib memenuhi persyaratan :

1. Persyaratan teknis kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan.
2. Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan atau terminal penyeberangan pada lintas yang dilayani.
3. Memiliki dan/atau mempekerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan oleh kapal penyeberangan.
4. Memiliki fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang kendaraan beserta muatannya.
5. Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal.
6. Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Jika memiliki aturan internasional keselamatan pelayaran. Bahwa Untuk mengendalikan keselamatan pelayaran secara internasional diatur dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut; *International Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS)*, 1974, sebagaimana telah disempurnakan: Aturan internasional ini menyangkut ketentuan konstruksi (struktur, stabilitas, permesinan dan instalasi listrik, perlindungan api, detektor api dan pemadam kebakaran). Terdapat komunikasi radio, keselamatan navigasi. Perangkat penolong, seperti pelampung, keselamatan navigasi. Dan penerapan ketentuan-ketentuan untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan pelayaran termasuk di dalamnya penerapan *International Safety Management (ISM) Code* dan *International Ship and Port Facility Security (ISPS) Code*. Ada *International Convention on Standards of Training, Certification dan Watchkeeping for Seafarers*, tahun 1978 dan terakhir diubah pada tahun 1995. *International Convention on Maritime Search and Rescue*, 1979.

## METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda yang dianalisis dengan program aplikasi SPSS. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan pengambilan sampel sebanyak pada 92 responden yaitu penumpang yang menggunakan kapal penumpang KM Egon dengan teknik purposive sampling. Pada penelitian ini, peneliti merumuskan hipotesis yakni: 1) Diduga faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang (Y) pada KM. Egon; 2) Diduga faktor citra perusahaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang (Y) pada KM. Egon; 3)

Diduga faktor jaminan keselamatan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penumpang (Y) KM Egon

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum diterapkan pada responden, peneliti telah melakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang akan dibagi yang hasilnya menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas datanya valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel sebesar 0,2673; dan hasil uji reliabilitas menunjukkan reliabel dengan nilai cronbach alpha lebih dari 0,7. Kemudian dari hasil uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa masing- masing data: data residual terdistribusi normal, data antar variabel tidak terjadi multikolonieritas, tidak terjadi autokorelasi, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Pengujian Regresi Linier Berganda**

Selanjutnya berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang didapatkan dari output SPSS.

**Tabel 4.1** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficient <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistic	
		B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.785	1.039		1.719	.089		
	MutuKualitas_Pelayanan	.310	.096	.317	3.244	.002	.557	1.797
	Citra_Perusahaan	.202	.097	.209	2.090	.039	.530	1.888
	Jaminan_Kesehatan	.330	.113	.315	2.918	.004	.456	2.194

a. Dependent Variable: Keputusan\_Penumpang

Persamaan regresi linear berganda tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 1.785 menyatakan bahwa jika variabel independen yaitu mutu/kualitas pelayanan (X1), citra perusahaan (X2), dan jaminan keselamatan (X3) tidak dilakukan perubahan atau konstan, maka keputusan penumpang (Y) naik sebesar 1.785.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0.310 artinya jika variabel independen mutu/kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka variabel keputusan penumpang mengalami peningkatan sebesar 0.310.
3. Koefisien regresi citra perusahaan (X2) sebesar 0.202 artinya jika variabel independen citra perusahaan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka variabel keputusan penumpang mengalami peningkatan sebesar 0.202.
4. Koefisien regresi jaminan keselamatan (X3) sebesar 0.330 artinya jika variabel independen keamanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka variabel keputusan penumpang mengalami peningkatan sebesar 0.330.
5.  $\mu$  adalah variabel lain yang tidak terdeteksi.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), citra perusahaan (X2), dan jaminan keselamatan (X3) terhadap keputusan penumpang (Y) menunjukkan nilai positif.

**Pengujian Hipotesis**

**Tabel 4.2** Hasil Uji t

Coefficient <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	1.785	1.039		1.719	.089
	MutuKualitas_Pelayanan	.310	.096	.317	3.244	.002
	Citra_Perusahaan	.202	.097	.209	2.090	.039
	Jaminan_Kesehatan	.330	.113	.315	2.918	.004

a. Dependent Variable: Keputusan\_Penumpang

Dari tabel 4.2 diatas dapat diperoleh pengujian hipotesis sebagai berikut ini :

1. Berdasarkan pengujian statisti dengan SPSS didapat angka thitung > ttabel dan signifikansi < 0,05, dimana thitung mutu/kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan penumpang (Y) sebesar 3.244, ttabel ( $df = n-k-1 = 92-3-1 = 88$ ) sebesar 1.987 dan nilai signifikansi sebesar 0.002. karena nilai thitung 3.244 > ttabel 1.985 dan signifikansi  $0.002 < 0.05$ , maka  $H_0$  diterima sebagai hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu/kualitas pelayanan terhadap keputusan penumpang dapat diterima..
2. Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka thitung > ttabel dan signifikansi < 0.05, dimana thitung citra perusahaan (X2) terhadap keputusan penumpang (Y) sebesar 2.090, ttabel ( $df = n-k = 92-3-1 = 88$ ) sebesar 1.987 dan nilai signifikansi sebesar 0.039. Karena nilai thitung 2.090 > ttabel 1.987 dan nilai signifikansi  $0.039 < 0.05$ , maka  $H_0$  diterima sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan terhadap keputusan penumpang dapat diterima.
3. Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka thitung > ttabel dan signifikansi < 0.05, dimana thitung jaminan keselamatan (X3) terhadap keputusan penumpang (Y) sebesar 2.918, ttabel ( $df = n-k = 92-3-1 = 88$ ) sebesar 1.987 dan nilai signifikansi sebesar 0.004. Karena nilai thitung 2.918 > ttabel 1.985 dan nilai signifikansi  $0.004 < 0.05$ , maka  $H_0$  diterima sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan terhadap keputusan penumpang dapat diterima.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4.3** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Coefficient <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjust R Square	Std Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.730 <sup>a</sup>	.533	.517	1.110	1.746

a. Predictors: (Constant), Jaminan\_Keselamatan, Mutu/Kualitas\_Pelajaran, Citra\_Perusahaan

b. Dependent Variable: Keputusan\_Penumpang

Berdasarkan tabel 4.26, koefisien determi nasi memiliki nilai adjusted R square sebesar 0.517. Hal ini berarti 51,7.% keputusan penumpang (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu variabel mutu/kualitas pelayanan (X1), citra perusahaan(X2), dan Jaminan Keselamatan (X3). Sedangkan sisanya ( $100\%-51,7\% = 48,3\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti fasilitas, promosi dan lain-lain.

### KESIMPULAN

Kualitas pelayanan menjadi urutan kedua yang mempengaruhi Keputusan penumpang ini dibuktikan dengan hasil pengujian analisis regresi linier berganda yang dijelaskan dalam unstandardized coefficients beta dengan nilai 0,310. Pengaruh mutu/kualitas pelayanan tersebut seperti kemudahan cara memperoleh tiket saat pembelian dengan adanya penjualan tiket secara onliine memudahkan penumpang, pelayanan yang baik dari pihak manajemen seperti pelayanan saat pembelian tiket kapal, pelayanan petugas kapal (kru kapal) selama dikapal. Citra Perusahaan berada pada urutan ketiga yang mempengaruhi Keputusan penumpang ini dibuktikan dengan hasil pengujian analisis regresi linier berganda yang dijelaskan dalam unstandardized coefficients beta dengan nilai 0,202. Pengaruh Citra Perusahaan tersebut seperti memiliki citra positif pada masyarakat dapat menarik minat penumpang, menjamin keselamatan semua pengguna agar dapat dipercaya strategi ini sangat baik untuk menarik konsumen karena lebih mengutamakan keselamatan, memudahkan pengguna jasa dalam mengurus administrasi keberangkatan dapat membuat loyalitas



penumpang yang baik. Jaminan Keselamatan menjadi urutan pertama yang sangat mempengaruhi Keputusan penumpang ini dibuktikan dengan hasil pengujian regresi linier berganda yang dijelaskan dalam unstandardized coefficients beta dengan nilai 0,330. Pengaruh memudahkan dalam mengurus persyaratan jaminan keselamatan, harga tiket sesuai jaminan keselamatan, dan jaminan keselamatan yang didapat setelah terjadi kecelakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, Novia, and Widayanto Widayanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni Semarang melalui Keputusan Penggunaan (Studi pada Penumpang KM. Egon Pelni Semarang-Kumai)/64/adbis/2021. Diss. Faculty of Social and Political Science, 2021.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hadju, Hendri Zulfikar, and Sonang Sitohang. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi PT. Pelni Surabaya." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)* 9.8 (2020).
- Kotler dan Keller.(2016). Pengertian Perilaku Konsumen (Suatu Pengantar). <https://repository.penerbiteurka.com/media/publications/558757-perilaku-konsumen-suatu-pengantar-485b4d3d.pdf>
- Liou dan Chuang dalam Tjandra dkk (2016). Hal Yang Mempengaruhi Citra Perusahaan. [https://digilib.sttkd.ac.id/1770/3/BAB%20II%20SKRIPSI%20-%20EFRIAN%20BELIANASA\\_3.pdf](https://digilib.sttkd.ac.id/1770/3/BAB%20II%20SKRIPSI%20-%20EFRIAN%20BELIANASA_3.pdf)
- Mulatsih, Retno, Edi Wahyudi, and Andar Sri Sumantri. "Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat." *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 14.2 (2018).
- Nugraha, Wildan, et al. "Pelatihan Safety Management System bagi Pegawai Unit Penyelenggara Bandar Udara Gusti Syamsir Alam Kotabaru." *Darmabakti: Jurnal Inovasi Pengabdian Dalam Penerbangan* 1.1 (2020).
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 pasal 61 ayat (3) Tahun 2010 Tentang Angkutan Perairan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan.
- Rilya K,2014. Pengertian Kapal Penumpang. <http://repository.stimartamni.ac.id/548/1/BAB%20I%20%20pendahuluan.pdf>
- Salim,Abbas,A. 2016. Manajemen Transportasi. Jakarta : Rajawali Pers
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sutisna dalam purba (2017). Pengertian Citra Perusahaan. <http://repository.stimartamni.ac.id/147/2/bab%202.pdf>
- Taufik, M. R., Mutmainah, N., & Kristanto Tamara, A. (2019). Pengaruh Jadwal Sandar Dan Keberangkatan Kapal Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 5(3), 403-408.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- Zulmi dkk 2015. Pengertian Kualitas Pelayanan. <http://repository.stimartamni.ac.id/95/3/BAB%202.pdf>