

Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Moda Transportasi KMP Manta Rute Tana Tidung-Tarakan

Yuda Apritiantoko¹⁾, Amaliyah²⁾

¹⁾ Faculty of Economics and Business, Universitas Terbuka, Indonesia

²⁾ Faculty of Economics and Business, Universitas Airlangga, Indonesia

Yuda.apri@gmail.com¹⁾, amaliyah@vokasi.unair.ac.id²⁾

ABSTRAK

Pada tahun 2020, Pemerintah Kabupaten Tana Tidung bekerja sama dengan PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Indonesia Ferry (Persero) melalui moda transportasi KMP Manta untuk membuka jasa transportasi sungai laut rute Tana Tidung-Tarakan PP. Namun, terdapat persaingan harga dengan jasa transportasi, lokasi yang jauh dari pusat kota, dan fasilitas yang belum cukup memadai untuk memenuhi pelayanan. Oleh karena itu, perlu diadakan penelusuran yang bertujuan untuk menyelidiki pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan moda transportasi KMP baik secara parsial maupun bersama-sama. Kuesioner dirancang dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif menyesuaikan literatur dengan skala Likert kemudian didistribusikan kepada 102 penumpang KMP Manta yang dipilih secara acak untuk memberikan respon mereka terhadap kuesioner. Hasil perhitungan uji t menemukan bahwa variabel harga, lokasi, dan kualitas pelayanan masing-masing secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penumpang KMP Manta. Sedangkan, hasil perhitungan uji F, menemukan bahwa secara bersama-sama, adanya pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penumpang KMP Manta. Ini dapat dibuktikan dengan adanya pengaruh harga yang ditetapkan KMP Manta dimana harga tiket KMP Manta lebih murah dibandingkan dengan moda transportasi lainnya sesuai dengan manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang. Demikian juga lokasi dimana lokasi pelabuhannya cukup strategis dengan jarak sekitar 15 menit dari pusat kota dan mudah di akses oleh para penumpang yang ingin menggunakan KMP Manta, dan kualitas pelayanan dimana dari pelayanan pegawai KMP Manta saat melayani penumpang dalam membeli tiket, sangat baik dan ramah dalam sikap maupun tutur katanya, pegawainya juga sigap saat ada penumpang yang mengalami kesusahaan dalam memarkirkan kendaraannya.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pelanggan

ABSTRACT

The Tana Tidung Regency Government is collaborating with PT Indonesia Ferry (Persero) river, Lake, and ferry transportation via KMP Manta transportation mode. This collaboration opens river and sea transportation services on the Tana Tidung-Tarakan PP route. However, there is price competition with transportation services, locations far from the city center, and facilities still need to be improved to provide services. Therefore, it is necessary to conduct an investigation aimed at investigating the influence of price, location, and service quality on the decision to use KMP transportation modes, either partially or jointly. The questionnaire was designed using quantitative research methods, adapting literature to a Likert scale, and then distributed to 102 KMP Manta passengers randomly selected to provide their responses. The t-test calculations found that the variables price, location, and service quality each partially significantly influenced the decisions of KMP Manta passengers. Meanwhile, the F-test calculations found that price, location, and service quality influenced KMP Manta passengers' decisions. This can be proven by the influence of prices set by KMP Manta, where KMP Manta ticket prices are lower than those of other modes of Transportation due to passengers' benefits and quality of service. Likewise, the port's location is quite strategic, about 15 minutes from the city center, and it is accessible for passengers who want to use KMP Manta to access it. The service quality from the KMP Manta employees when serving passengers when buying tickets is

excellent and friendly. Attitude and speech: The employees are also alert when passengers have difficulty parking their vehicles.

Keywords: Price, Location, Service Quality, Customer Decision

1. PENDAHULUAN

Pada era modern ini, transportasi menjadi kebutuhan yang sangat krusial bagi kelangsungan kehidupan manusia dan merupakan salah cara untuk mendorong kemajuan suatu daerah (Rivai & Febrilia, 2019). Menurut Boimau & Bessie (2021) Transportasi merupakan suatu alat yang membantu dan memudahkan manusia atau barang untuk berpindah dari suatu lokasi ke lokasi lain yang ingin dituju. Berbagai macam pilihan moda transportasi di era modern ini seperti motor, mobil, pesawat, kapal, kereta api dan lain sebagainya. Namun, pemilihan transportasi tersebut tergantung dari masyarakat memilih seperti lokasi yang ingin dituju, harga dari jasa transportasi tersebut, dan kualitas pelayanannya. Selain itu, perkembangan sarana dan prasarana transportasi merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat kemajuan suatu daerah (Rezki, dkk, 2019). Dengan demikian, diperlukan hal-hal yang mendukung kemajuan transportasi suatu daerah seperti ketersediannya jalan, pelabuhan kapal, terminal bus, harga terjangkau, kualitas pelayanan, dan lain-lain.

Kabupaten Tana Tidung berlokasi di Provinsi Kalimantan Utara disahkan pada tanggal 10 Juli 2007 oleh Presiden Republik Indonesia. Kabupaten Tana Tidung merupakan perluasan wilayah Kabupaten Bulungan di tiga kecamatan yaitu Sesayap, Sesayap Hilir, dan Tana Lia. Kabupaten Tana Tidung terbagi menjadi lima kecamatan dan 32 desa dengan luas administrasi 4.828,58 km². Jalur transportasi Kabupaten Tana Tidung terdiri dari jalur darat dan jalur sungai-laut. Kabupaten Tana Tidung berlokasi di Provinsi Kalimantan Utara memiliki jalur transportasi darat dan jalur sungai-laut (Tias & Bakri, 2022). Sekarang ini, untuk moda transportasi darat, Kabupaten Tana Tidung belum mempunyai jasa moda transportasi umum. Sebagian besar kendaraan pribadi digunakan oleh masyarakat jika ingin melakukan perjalanan disekitar wilayah. Sedangkan untuk melakukan perjalanan antar kabupaten, pemerintah menyediakan jasa Bus yang tujuannya hanya ke Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan yang hanya beroperasi satu kali dalam sehari. Untuk moda transportasi sungai-laut, pemerintah setempat menyediakan moda transportasi speedboat dan

kapal feri. Moda transportasi speedboat beroperasi sejak pertama kali berdirinya Kabupaten Tana Tidung, sedangkan moda transportasi kapal feri baru mulai beroperasi sejak tahun 2020. Kedua moda transportasi sungai-laut tersebut hanya melayani jalur reguler dengan tujuan ke kota Tarakan. Untuk lokasi pelabuhan, speedboat berlokasi di Desa Tideng Pale yang merupakan pusat wilayah sehingga masyarakat sebagian besar memilih untuk melakukan perjalanan ataupun pengiriman barang antar wilayah dengan menggunakan speedboat. Sedangkan, pelabuhan kapal feri terletak di Desa Sebawang dengan menempuh sekitar 15 km dari pusat kota, namun dengan menggunakan kapal feri penumpang bisa melakukan perjalanan ke Tarakan dengan membawa kendaraan pribadinya.

Moda transportasi merupakan salah satu faktor penting dalam kehidupan masyarakat. Moda transportasi yang efisien dan terjangkau akan memperlancar mobilitas dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, terdapat berbagai moda transportasi yang tersedia, salah satunya adalah Kapal Motor Penumpang (KMP). KMP memainkan peran penting dalam menghubungkan pulau-pulau di Indonesia, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Sebagai usaha untuk mendorong perkembangan daerah terutama di bidang transportasi, pada tahun 2020 pemerintah Kabupaten Tana Tidung bekerja sama dengan PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Indonesia Ferry (Persero) membuka pelayanan transportasi untuk jalur sungai dan laut. Pemerintah Kabupaten Tana Tidung memfasilitasi jasa transportasi jalur sungai dan laut salah satunya melalui kapal feri KMP Manta. KMP Manta merupakan salah satu moda transportasi utama bagi masyarakat di Tana Tidung untuk bepergian ke Tarakan dan sebaliknya. Kapal feri KMP Manta melayani jasa perjalanan rute Tana Tidung ke Kota Tarakan dan sebaliknya dengan jadwal dan harga yang sudah ditentukan. Rute ini memiliki peran penting dalam mengangkut barang dan jasa, serta memperlancar mobilitas masyarakat. Lokasi pelabuhan KMP Manta terletak di Desa Sebawang yang tentunya jauh dari pusat kota dan

pelabuhan bersifat sementara dan tidak resmi, dan fasilitas pelabuhan juga belum memadai.

Harga tiket menjadi salah satu pertimbangan utama bagi masyarakat dalam memilih moda transportasi. Harga tiket yang terjangkau akan menarik lebih banyak pengguna. Lokasi keberangkatan dan kedatangan juga penting untuk dipertimbangkan. Lokasi yang mudah diakses dan dekat dengan tempat tinggal atau tujuan akan meningkatkan kenyamanan pengguna. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna. Kualitas pelayanan yang baik, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kebersihan kapal, dan keramahan kru, akan membuat pengguna merasa nyaman dan aman saat menggunakan KMP Manta.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Harga

Harga merupakan salah satu faktor krusial yang mendukung keputusan pengguna. Produk atau jasa yang dinilai dengan uang agar keperluan, kemauan, dan kepuasan pelanggan terpenuhi merupakan pengertian dari harga (Ruswinda dkk, 2019). Menurut Fakhruddin dkk (2022), harga memiliki dampak terhadap bagaimana pelanggan memutuskan dan mempertimbangkan pemilihan produk yang ingin dibeli atau digunakan. Oleh karena itu, untuk mempertimbangkan dan memutuskan harga pada produk yang ingin ditawarkan guna mementingkan keputusan pelanggan dalam membeli atau menggunakan produk, maka yang perlu diperhatikan adalah harga yang mudah diraih, harga yang sebanding kualitas dan manfaat, dan persaingan harga (Hamid dkk, 2023). Harga merupakan jumlah atau nilai suatu barang atau jasa yang ingin ditukarkan konsumen dengan tujuan untuk merasakan manfaat dari barang atau jasa tersebut (Mahasani & Wahyuningsih, 2021). Adapun indikator-indikator yang perlu diperhatikan dalam memilih harga yang sesuai atas produk atau jasa menurut Hamid (2023) :

- a. Keterjangkauan harga, pelanggan dapat menjangkau harga yang ditawarkan.
- b. Kesesuaian harga dengan kualitas, harga suatu barang atau jasa dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dengan melihat bagaimana kualitas barang atau pelayanan yang diberikan.
- c. Kesesuaian harga dengan manfaat, mahal atau murah harga suatu barang atau jasa

tergantung dari pelanggan menilai manfaatnya.

- d. Persaingan harga, harga yang ditawarkan suatu barang atau jasa berdasarkan persepsi pelanggan apakah harganya sesuai kualitas yang diberikan daripada pesaingnya.

Lokasi

Selain itu, lokasi berperan penting pengaruhnya dalam pertimbangan pelanggan untuk menggunakan jasa karena lokasi merupakan letak dimana suatu bisnis atau kegiatan bisnis dilakukan untuk melayani pelanggan (Cynthia, 2022). Lokasi transportasi yang mudah dijangkau menyebabkan pengaruh yang positif bagi keputusan penumpang untuk menggunakan jasa moda transportasi (Kelvinia, 2021). Menurut Tjiptono (2020), hal-hal yang diperhatikan pelanggan ketika memilih produk atau jasa dengan pertimbangan lokasi yaitu :

- a. Akses, sulit atau mudahnya lokasi untuk dijangkau.
- b. Visibilitas, lokasi usaha yang terlihat dengan jelas atau tidaknya oleh pelanggan menurut jarak pandang normal.
- c. Lalu lintas, arus lalu lintas menuju lokasi.
- d. Tempat parkir, adanya tempat parkir yang luas atau tidak dan yang rapi atau tidak.
- e. Ekspansi, masih adanya area yang dapat dijadikan perluasan usaha dimasa depan.
- f. Lingkungan, lingkungan sekitar usaha apakah mendukung atau tidak jasa atau pelayanan yang ditawarkan.
- g. Kompetisi, adanya usaha dalam bidang yang sama di lokasi tersebut sebagai pesaing.
- h. Peraturan pemerintah, lokasi usaha merujuk pada aturan pemerintah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas dari hasil penawaran barang atau jasa yang manfaatnya dirasakan oleh pelanggan guna memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (Isa dkk, 2019). Oleh sebab itu, selain harga dan lokasi, faktor yang utama dalam mempengaruhi penumpang untuk memutuskan transportasi yang ingin digunakan yaitu kualitas pelayanan. Sebuah studi mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memegang peran penting bagi pelanggan dalam memutuskan pilihan moda transportasi (Crismonita & Prihatini, 2020). Hal itu relevan dengan kajian dari (Aisyah dkk, 2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi ketertarikan pelanggan untuk memilih jasa transportasi yang ingin mereka

gunakan, semakin berkualitas pelayanan pada jasa transportasi, semakin sering pelanggan menggunakan jasa transportasi tersebut. Begitu pula sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dari suatu jasa transportasi mengakibatkan kurangnya puasnya penumpang dalam menggunakan jasa transportasi tersebut (Walia dkk, 2021). Menurut Indrasari (2019), indikator-indikator dalam mempertimbangkan pelayanan yang berkualitas atas produk atau jasa:

- a. Empati, sikap peduli dan perhatian kepada pelanggan dengan tujuan memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.
- b. Bukti Fisik, fasilitas, barang, ataupun alat yang berbentuk fisik atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- c. Jaminan, cara atau kemampuan petugas dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan.
- d. Daya Tanggap, sejauh mana respon yang diberikan petugas apabila pelanggan membuat permintaan, memberi pertanyaan, atau meminta solusi dari keluhan.
- e. Keandalan, keakuratan dalam melayani dan memenuhi sesuatu yang dijanjikan.

Keputusan Pengguna

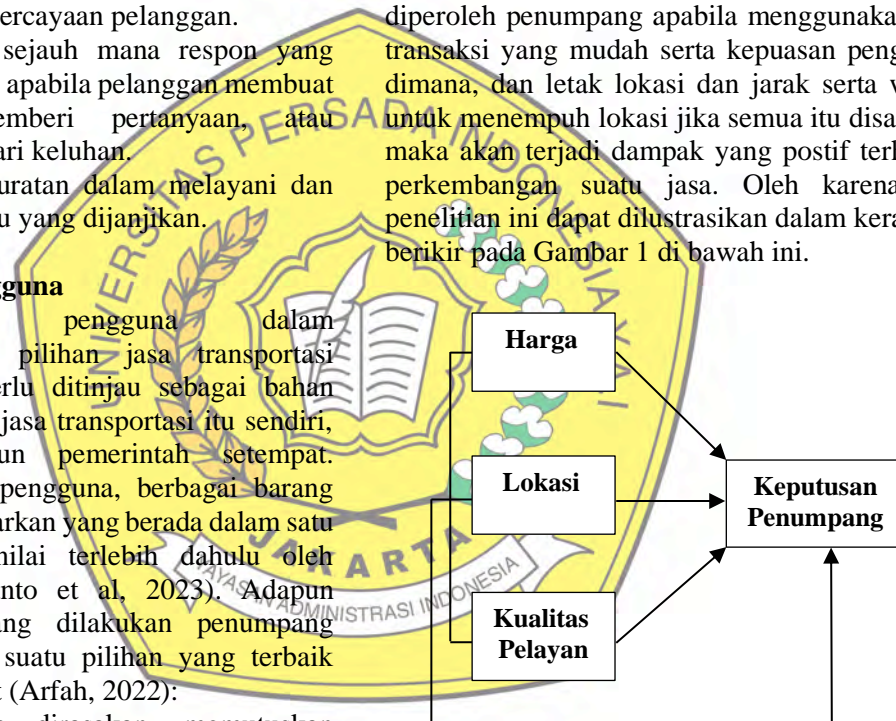
Keputusan pengguna dalam mempertimbangkan pilihan jasa transportasi yang disediakan perlu ditinjau sebagai bahan evaluasi baik untuk jasa transportasi itu sendiri, masyarakat, maupun pemerintah setempat. Melalui keputusan pengguna, berbagai barang atau jasa yang ditawarkan yang berada dalam satu lingkup pilihan dinilai terlebih dahulu oleh pengguna (Ricardianto et al, 2023). Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan penumpang untuk memutuskan suatu pilihan yang terbaik yaitu sebagai berikut (Arfah, 2022):

- a. Kebutuhan yang dirasakan, memutuskan sesuatu yang dibeli berdasarkan kebutuhan. Proses tersebut dilakukan bertahap dengan memperhatikan bagaimana pengguna mengenal kebutuhan.
- b. Kegiatan sebelum membeli, aktivitas pembeli sebelum melakukan pembelian. Melakukan hal sebelum membeli atau menggunakan produk seperti mencari informasi dan mengevaluasi alternatif dari bermacam-macam produk yang disediakan, memutuskan atau membeli pilihan produk tersebut
- c. Perilaku pasca pembeli, menentukan sikap setelah melakukan pembelian produk atau jasa.

- d. Perilaku waktu memakai, sikap pembeli ketika memakai produk atau jasa, merasakan produk yang sudah dibeli.

Kerangka Berpikir

Harga, lokasi, dan kualitas pelayanan merupakan aspek-aspek dasar yang mendukung keputusan penumpang dalam memilih jasa transportasi. Harga dapat mempengaruhi pertimbangan penumpang dalam memutuskan pilihan moda transportasi. Kualitas pelayanan memegang peran penting bagi penumpang dalam memutuskan pilihan moda transportasi. Begitu pula, lokasi berperan penting pengaruhnya dalam pertimbangan penumpang untuk menggunakan jasa transportasi. Sehingga, harga yang relevan dengan kualitas, keuntungan atau manfaat yang diperoleh penumpang apabila menggunakannya, transaksi yang mudah serta kepuasan pengguna dimana, dan letak lokasi dan jarak serta waktu untuk menempuh lokasi jika semua itu disatukan maka akan terjadi dampak yang positif terhadap perkembangan suatu jasa. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dilustrasikan dalam kerangka berikir pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis yang dilengkapi dengan empiris kajian sebelumnya sebagai pendukung kesimpulan secara statistik (Sugiyono, 2021). Metode survei dilakukan dimana untuk memperoleh data, kuesioner disebarkan kepada penumpang transportasi KMP Manta. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui secara parsial pengaruh harga terhadap keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta, (2) untuk mengetahui secara parsial pengaruh harga lokasi terhadap

keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta, (3) untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta, dan (4) untuk mengetahui secara simultan pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta.

Penumpang KMP Manta merupakan populasi dalam kajian ini. Peneliti mengambil perwakilan sampel sebagai dari populasi. Sampel adalah perwakilan dari populasi untuk dijadikan objek penelitian (Irawan dkk, 2022). Untuk menentukan sampel, *probability sampling* digunakan dalam penelitian ini. Sehingga, ada 102 penumpang dipilih secara acak untuk dijadikan sampel.

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam kuesioner, Skala Likert digunakan untuk memudahkan responden merespon masing-masing pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner dan mengukur sejauh mana persepsi responden terhadap variabel yang ingin diteliti, serta memudahkan peneliti untuk menganalisis data hasil respon terhadap kuesioner. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner terbagi menjadi tiga variabel dimana harga dan kualitas pelayanan merupakan variabel bebas dan keputusan penumpang dalam menggunakan KMP Manta merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Adapun pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang relevan dengan indikator setiap variabel pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Pernyataan-pernyataan dan indikator dalam kuesioner

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir Pernyataan
Harga	Keterjangkauan harga	Harga tiket dan tarif kendaraan KMP Manta terjangkau dan sesuai kemampuan pelanggan	1
	Kesesuaian harga dengan kualitas	Harga tiket dan tarif kendaraan yang ditawarkan KMP Manta sesuai dengan kualitas pelayanannya	2
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga tiket dan tarif kendaraan yang ditawarkan KMP Manta sesuai dengan manfaatnya	3
	Persaingan harga	Harga tiket dan tarif kendaraan yang diberikan KMP Manta lebih ekonomis	4
Lokasi	Akses	Lokasi pelabuhan KMP Manta mudah diakses	5
	Visibilitas	Banyak kendaraan yang menuju ke pelabuhan KMP Manta	6
	Lalu lintas	Keadaan lalu lintas menuju pelabuhan KMP Manta lancar	7
	Tempat parkir	Tersedianya tempat parkir bagi kendaraan penumpang yang memadai di sekitar pelabuhan KMP Manta	8
	Ekspansi	Pelabuhan KMP Manta memiliki wilayah yang luas sehingga dapat memperluas usaha dikemudian hari	9
	Lingkungan	Lingkungan di sekitar pelabuhan KMP Manta mendukung jasa pelayanan KMP Manta	10
	Kompetisi	Tidak ada pesaing di sekitar pelabuhan KMP Manta	11
Kualitas Pelayanan	Peraturan pemerintah	Adanya peraturan pemerintah yang mengatur lokasi atau pelabuhan KMP Manta	12
	Empati	Petugas KMP Manta memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	13
	Bukti Fisik	Kondisi yang layak untuk fasilitas-fasilitas yang ada pada KMP Manta	14
	Jaminan	Adanya jaminan yang diberikan KMP Manta jika ada kesalahan	15
	Daya Tanggap	Kenyaman dan keamanan terjamin ketika menggunakan jasa KMP manta	16
	Keandalan	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik dan cepat oleh petugas KMP Manta	17

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir Pernyataan
Keputusan pengguna atau pelanggan	Kebutuhan yang dirasakan	Kemudahan dan ketepatan waktu sampai tujuan yang saya butuhkan ketika melakukan perjalanan dengan KMP Manta	18
	Kegiatan sebelum membeli	Saya selalu mencari informasi tentang tarif dan jadwal keberangkatan jasa transportasi KMP Manta	19
	Perilaku waktu memakai	Saya merasa senang dan nyaman ketika melakukan perjalanan menggunakan jasa transportasi KMP Manta	20
	Perilaku pasca pembeli	KMP Manta layak direkomendasikan kepada orang lain	21

Valid dan reliabel suatu instrumen harus diuji agar instrumen dikatakan baik dan terpercaya. Ketentuan valid atau tidaknya pernyataan-pernyataan dalam kuesioner setiap variabel, dilihat dari nilai *r* hitung dan kemudian dibandingkan dengan *r*-tabel dengan taraf signifikan 5%. Valid tidaknya suatu instrumen dihitung dari nilai *r* hitung untuk setiap pernyataan apabila nilainya lebih dari *r* tabel. Sedangkan, variabel dalam kuesioner diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk melihat reliabilitasnya. Besar *Cronbach's Alpha* setiap variabel lebih dari 0,600, maka kuesioner reliabel (Sugiyono, 2021).

Selanjutnya, catatan pengisian kuesioner oleh responden akan dianalisis menggunakan statistik inferensial dimana distribusi normal untuk data hasil pengisian kuesioner diuji, kemudian untuk menemukan pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dilakukan pengujian uji *t*, sedangkan untuk menelusuri pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan analisis data melalui uji-F. Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka SPSS digunakan untuk mengolah data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dirancang dan kemudian disebarkan secara acak kepada penumpang kapal feri KMP Manta rute Tana Tidung-Tarakan agar tercapainya tujuan penelitian. Selanjutnya hasilnya dianalisis untuk mengetahui apakah kuesioner valid dan reliabel, apakah berdistribusi normal, dan apakah adanya pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta baik secara parsial maupun simultan.

Uji validitas dilakukan agar mengetahui apakah kuesioner dapat mendeskripsikan secara baik setiap indikator dalam variabel yang diukur.

Respon penumpang terhadap butir-butir pernyataan di setiap variabel dihitung menggunakan *r* hitung. Untuk taraf signifikan 5% dan *N* = 102 nilai *r* tabel adalah 0,312. Hasil analisis uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner

No. Item Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel
1	0,671	0,195
2	0,676	0,195
3	0,660	0,195
4	0,734	0,195
5	0,664	0,195
6	0,645	0,195
7	0,637	0,195
8	0,526	0,195
9	0,444	0,195
10	0,617	0,195
11	0,559	0,195
12	0,621	0,195
13	0,754	0,195
14	0,802	0,195
15	0,677	0,195
16	0,766	0,195
17	0,781	0,195
18	0,846	0,195
19	0,666	0,195
20	0,678	0,195
21	0,631	0,195

Pada Tabel 2, hasil perhitungan validitas menggambarkan bahwa keseluruhan butir pernyataan adalah valid. Hal ini karena pernyataan-pernyataan di setiap variabel memiliki besar *r* hitung lebih dari *r*-tabel. Oleh karena itu, validitas setiap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dapat dipercaya.

Selanjutnya, kuesioner diuji reliabilitasnya untuk mengukur sejauh mana konsistensi kuesioner tersebut. Dengan bantuan SPSS, reabilitas dianalisis dengan melihat nilai

Cronbach's Alpha, dan kemudian dipresentasikan dalam tabel skala *Cronbach's Alpha*.

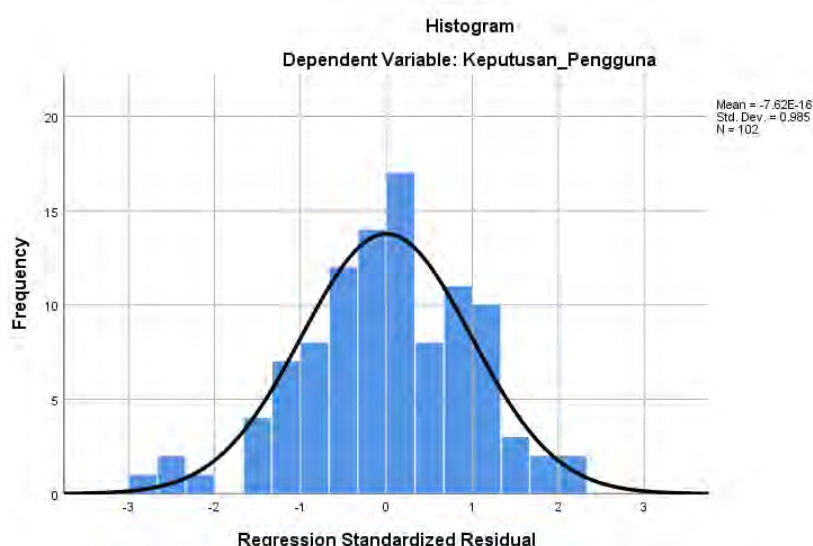
Tabel 3. Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Banyak Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Harga	4	0,618	Reliabel
Lokasi	8	0,845	Reliabel
Kualitas Pelayanan	5	0,819	Reliabel
Keputusan Pelanggan	3	0,658	Reliabel

Item-item dalam kuesioner dikatakan reliabel untuk setiap variabel jika ditemukan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,06. Oleh karena itu, adanya hasil yang reliabel untuk setiap variabel-variabel dalam kuesioner.

Uji normalitas diaplikasikan untuk menyelidiki apakah penyebaran data kuesioner

dapat dibuktikan berdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas digunakan untuk menentukan analisis statistik yang akan diaplikasikan dalam rangka untuk mendapatkan hasil yang akurat (Ghozali, 2021). Kurva digunakan untuk menguji dan menampilkan normalitas data secara visual.



Gambar 2. Kurva Uji Normalitas Data

Menurut Priyati (2023), kurva dikatakan normal jika atau berdistribusi kontinu atau data diambil secara acak, simetris atau bagian kiri dan kanan kurva sebanding, dan asimptosis atau semakin ke kiri atau ke kanan maka nilai semakin kecil dan mendekati nol. Pada Gambar 2, kurva uji normalitas data memenuhi semua ketentuan kurva yang berdistribusi normal, sehingga data dalam kuesioner berdistribusi normal. Oleh karena itu, analisis data dapat menggunakan statistik parametrik yaitu uji t dan uji F.

Pengolahan data dengan uji t dilakukan guna memeriksa pengaruh secara parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas yaitu harga, lokasi, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat yaitu keputusan penggunaan KMP Manta rute Tana Tidung-Tarakan PP. Tabel 4 merupakan hasil pengolahan data menggunakan dengan memanfaatkan SPSS.

Tabel 4. Uji t (Parsial) dengan SPSS

Variabel bebas	t-hitung	t-tabel	Sig.
Harga	3,826	1,984	0,000
Lokasi	2,538	1,984	0,013
Kualitas Pelayanan	6,854	1,984	0,000

Variabel terikat: Keputusan Pengguna

Melalui analisis data dengan menggunakan uji t, jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau nilai $\text{sig.} < 0,05$, maka terdapat pengaruh kedua variabel bebas dan terikat (Ghozali, 2021). Dari penelitian ini diketahui banyak data ada 102 data dan 3 variabel bebas sehingga $t\text{-tabel}$ adalah 1,984. Berdasarkan hasil analisis uji t pada Tabel 4 dengan menggunakan SPSS ditemukan hasil seperti dijelaskan di bawah ini.

1. Harga mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan penggunaan KMP Manta. Hal ini dikarenakan nilai $t\text{-hitung} = 3,826 > t\text{-tabel} = 1,984$ atau $\text{sig.} = 0,000 < 0,050$.
2. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan KMP Manta. Hal ini dikarenakan nilai $t\text{-hitung} = 2,538 > t\text{-tabel} = 1,984$ atau $\text{sig.} = 0,013 < 0,050$.
3. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan KMP Manta. Hal ini dikarenakan nilai $t\text{-hitung} = 6,854 > t\text{-tabel} = 1,984$ atau $\text{sig.} = 0,000 < 0,050$.

Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kedua variabel bebas dan variabel terikat, uji F diterapkan. Ketentuan untuk menginterpretasikan hasil uji F dalam mengambil kesimpulan yaitu jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ atau $\text{sig.} < 0,05$ (Ghozali, 2021).

Hasil analisis data menggunakan uji F dengan memanfaatkan aplikasi SPSS ditemukan bahwa nilai $F\text{-hitung}$ adalah 26,905 dan nilai sig. adalah 0,000. Nilai $F\text{-tabel}$ diperoleh 2,696 dengan asumsi signifikan 5%, jumlah data sebanyak 102 data, dan 3 variabel bebas. Sehingga, ditemukan $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ dan $\text{sig.} < 0,05$. Jadi, hasil dapat diinterpretasikan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama atau bersama-sama harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan KMP Manta.

Hasil pengolahan data menerangkan bahwa harga yang ditawarkan oleh KMP Manta berpengaruh sangat penting terhadap keputusan penggunaan jasa KMP Manta dalam melakukan pembelian. Jika harga tersebut rendah maka keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa KMP Manta meningkat, begitu juga sebaliknya. Menurut Hadju & Sitohang (2020) menemukan bahwa keputusan pembelian tiket jasa transportasi dipengaruhi oleh harga tiket. Begitu pula dengan penelitian Dhasya & Fatmayati (2022) yang mengemukakan bahwa harga

dianggap penting oleh pelanggan dalam memutuskan pembelian tiket jasa transportasi.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa lokasi berperan signifikan terhadap keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta. Persepsi responden mengenai jarak, tempat parkir, fasilitas, dan lingkungan berperan krusial terhadap keputusan penumpang untuk menggunakan jasa transportasi KMP Manta. Begitu pula dengan pendapat Nurlina (2021) yang mengemukakan bahwa lokasi berperan penting pengaruhnya dalam pertimbangan pelanggan untuk menggunakan jasa ditinjau dari jarak tempuh ke lokasi, fasilitas yang memenuhi kebutuhan pelayanan, situasi lalu lintas, dan dukungan dari lingkungan sekitar lokasi.

Kualitas pelayanan berkontribusi sangat penting terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa transportasi KMP Manta. Semakin baik pelayanan maka semakin memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan. Rahmawati (2020) berpendapat bahwa kualitas pelayanan menyebabkan adanya perbandingan antara pelayanan suatu perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan. Hal itu dikarenakan kenyamanan maupun keamanan selalu ingin dirasakan oleh pembeli. Sehingga, perusahaan seharusnya menciptakan pelayanan yang baik atau ramah terhadap pembeli agar pembeli selalu menggunakan produk atau jasa secara terus-menerus. Sejalan dengan kajian penelitian terdahulu, Fatoni & Hardianti (2020) yang menemukan bahwa keputusan pelanggan dalam memilih jasa transportasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan menurut Mahasani & Wahyuningsih (2021) membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas berperan krusial terhadap keputusan pelanggan.

Selanjutnya, penelusuran ini juga bertujuan menyelidiki secara bersama-sama pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna. Hasil analisis menemukan bahwa harga, lokasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta rute Tana Tidung-Tarakan PP. Hal ini relevan dengan penelitian dari Nirwan (2023) yang menemukan tarif dan pelayanan yang berkualitas memiliki dampak secara serempak terhadap keputusan pelanggan jasa transportasi. Selain itu, harga yang terjangkau, akses yang mudah dan jarak serta waktu menuju lokasi, dan pelayanan sesuai harapan pelanggan jika semua itu disatukan maka akan terjadi dampak yang

postif terhadap keputusan pelanggan (Arafah, 2022).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil beserta uraiannya dari penelitian ini, diperoleh bahwa secara parsial harga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan, lokasi mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan pengguna, dan begitupula dengan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna moda transportasi KMP Manta Rute Tana Tidung-Tarakan PP. Sedangkan secara bersama-sama harga, lokasi, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta rute Tana Tidung-Tarakan PP.

Selain itu, penelitian ini memberikan beberapa saran dan rekomendasi yaitu bagi peneliti, untuk penelitian yang akan datang diharapkan menyelidiki faktor-faktor yang berperan dalam keputusan penggunaan jasa transportasi selain KMP Manta, kemudian memperluas sampel penelitian, serta menambah variabel selain harga, lokasi, dan kualitas pelayanan yang diduga berhubungan dengan keputusan penggunaan jasa transportasi. Bagi perusahaan, diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, memperhatikan harga sesuai dengan jangkauan masyarakat, serta melengkapi fasilitas-fasilitas sekitar lokasi pelabuhan. Bagi pemerintah, agar mengakomodasi pelabuhan resmi jasa transportasi kapal feri KMP Manta serta membantu untuk mengatasi kekurangan-kekurangan seperti fasilitas-fasilitas di sekitar pelabuhan kapal feri KMP Manta agar pelayanan jadi lebih meningkat dan maksimal.

Referensi

- Aisyah, W.U.N., Salim, F., & Sofyan, M. (2019). The Influence of Service Quality and Price on the Interest of Commuterline KRL Passengers. *Iomata International Journal of Management*. 1(1): 13-18.
- Arfah, Y. (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. Padang: PT Inovasi Pratama Internasional
- Boimau, H., & Bessie, J. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grabbike. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*. 14(2): 169-187
- Crismonita, R., & Prihatini, A.E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Maskapai Lion Air (Studi Pada Penumpang Rute Semarang - Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 9(4): 561-570.
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Vol 9 No 1 (2022): *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. 9(1): 104-112.
- Dhasya, Hamelltha, Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penumpang Pengguna Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Multidisiplin Madani*. 2(3): 1533-1546.
- Fakhrudin, A., Yudianto, K., & Melly, A.D.Y.S. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penumpang Menggunakan Maskapai. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akutansi*. 24(1): 235-244.
- Fatoni, A., & Hardianti, D. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi MRT Atau Mass Rapid Transit. *Mediastima*: 26(1): 117-134.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadju, H.Z. & Sitohang, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Transportasi PT.Pelni Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 9(8).
- Hamid, R.S., dkk. (2023). *Manajemen Pemasaran Modern (Strategi dan Taktik Untuk Kesuksesan Bisnis)*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Pres.
- Irawan, P. dkk. (2022). *Metodelogi Penelitian (Edisi 2)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Isa, M., Lubis, H.A., Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

- Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (JESYA)*. 2(2): 164-181.
- Kelvinia, K., Putra, M.U.M., & Efendi, N. (2021). Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *JWEM (Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil)*. 11(2): 85-98.
- Mahasani, E.F. dan Wahyuningsih, T.H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan GoRide dan GrabBike di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Cakrawangsa Bisnis*. 2(1).
- Nirwan. (2023). Pengaruh Tarif dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. 9(4): 302-308.
- Nurlia, L. (2021). Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pengunjung di Minimarket Menggunakan Metode Regresi Linier. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*. 3(1): 1-12.
- Priyati, R. Y. (2023). *Statistika Ekonomi (Edisi 2)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahmawati, Q. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Boarding Gate dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*. 2(3): 300-309.
- Rezki, M., dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*. 4(1): 50-57.
- Ricardianto, P, et al. (2023). The impact of service quality, ticket price policy and passenger trust on airport train passenger loyalty. *Uncertain Supply Chain Management*. 11(1): 307-318.
- Rivai P, A. K., & Febrilia, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 10(1): 204-225.
- Ruswinda, E., Arifin, R., & Priyono, A.A. (2019). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun Kota Baru Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*. 8(7): 37-46.
- Sugiyono (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tias, R.T.N., & Bakri, M.D. (2022). Evaluasi Kinerja Angkutan Penumpang Transportasi Penyeberangan Speedboat Reguler Rute Tarakan-Kabupaten Tana Tidung. *Engineering: Jurnal Teknik Sipil*. 6(3): 227-242.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran, Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi
- Walia, S., Sharma, D., & Mathur, A. (2021). The Impact of Service Quality on Passenger Satisfaction and Loyalty in the Indian Aviation Industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*. 14(2): 136-143.

