

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN KAPAL PELNI DI KOTA BATAM

Yulita Tutoq¹, Syaifullah²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putra Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putra Batam

email: pb150610090@upbbatam.ac.id

ABSTRACT

In the most important vehicle service needs and this can be felt by the universe. In this study the goal is to be able to find out the causes of facilities and service quality on purchasing decisions, as well as knowing the facilities and service quality together can influence consumer purchasing decisions on Pelni ships. And in this research also uses descriptive research and quantitative approaches. And in the data collection technique using questionnaires. Meanwhile, sampling using non probability sampling technique with incidental sampling type. From the results of this study indicate that there is no effect of facilities on purchasing decisions, because the test results obtained $t_{count} < t_{table}$, t_{count} is 1.674 with a significance level of 0.097, while t_{table} is 1.984. While the influence of service quality on purchasing decisions, because in the test results show $t_{count} > t_{table}$ with the calculation of the t_{count} value of 4.464 with a significance level of 0.000, with a value of t_{table} of 1.984. And there is also, that there is an effect of facilities and service quality together on purchasing decisions, with the test results of the value of f_{count} is 10.629 with a significance level of 0.000, with a value of t_{table} of 2.465.

Keyword: *facilities, service quality, purchasing decisions*

PENDAHULUAN

Dalam kebutuhan akan bantuan transportasi itu paling penting dan dirasakan oleh semua semesta. Bantuan transportasi itu terdiri dari laut, udara dan darat. Manfaat dari hubungan khusus mengenai masalah memuat penumpang laut, diberikan agar terjamin ketersediaan bantuan muatan yang bersederajat supaya dapat menolong perataan pembangunan produk.

Bantuan transportasi laut mempunyai keistimewaan yang khusus, oleh sebab itu transportasi laut berupaya mengalihkan manusia ataupun benda ke tempat lain dalam nilai yang sangat tinggi. Aspek pokok dalam transportasi laut bermaksud dari daratan pelabuhan yang ada di Indonesia yang berhubungan dengan travel. Negara Indonesia yang sedemikian leluasa yang utamam dalam bidang perairan, sehingga produk yang dihasil banyak diperoleh dari area pelabuhan.

Penduduk membutuhkan barang dari suatu pelabuhan ke pelabuhan lain mesti beragam dan beda-beda, dengan demikian produk yang diperlukannya. Maka dari itu, agar berdistribusi dari suatu pelabuhan ke pelabuhan lain membutuhkan peralatan transportasi yang berekonomis adalah kapal pelni, yang mana kapal pelni sanggup mengalihkan manusia ataupun benda dengan nilai yang tinggi.

Agar terpenuhi setiap kebutuhan itu, sebagai pemilik jasa/perusahaan berupaya agar mempersiapkan fasilitas-fasilitas transportasi yang semakin baik. Membawa penumpang yaitu kepentingan dari bidang usaha transportasi laut selain membawa kargo. Maka dari itu, bidang Perusahaan Badan Usaha Milik Negara kapal Pelni adalah pemilik jasa transportasi laut yang terdiri dari bantuan membawa penumpang dan bantuan membawa berbagai barang-barang antar pelabuhan.

Kapal Pelni sudah mempersiapkan bermacam-macam armada yang meliputi Ro-Ro yang menyebar di seluruh dunia dan rute yang sudah diberikan serta bersedia membantu warga Indonesia yang membutuhkan bantuan dalam penyeberangan melalui perairan, mesti dengan biaya yang sudah ditetapkan pemerintah, oleh sebab itu, penyeberangan melalui perairan memerlukan rencana yang bisa dilaksana dengan betul oleh pemilik jasa.

Keterlibatan kapal Pelni yaitu sebagai pemasok dalam membangun agar disediakan perlengkapan komunitas transportasi ke kawasan pulau yang sempit dan luas. Sedangkan manfaat dari kapal Pelni yaitu merajut kawasan yang dalam kondisi apapun itu, tetap berkontribusi ke area pelayarannya terhadap warga Indonesia.

Kapal pelni merupakan Badan Usaha Milik Negara yang mempunyai persaingan dalam usaha pelayaran. Itu mengacu pada besarnya pelayaran nasional maupun yang dari luar negara lain yang mengemukakan persaingan agar dapat meningkatkan layanan selain itu, bersaing menggunakan jasa transportasi kecepatan yang terjangkau yaiyu pesawat terbang. Sehingga gosip yang tersebar tentang kapal Pelni pengaruhnya tinggi terhadap berkembangnya usaha tersebut.

Menurut (Mongkaren, 2013). Fasilitas diartikan sebagai segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal .

Kapasitas yang ada dalam kapal perlu diperhatikan lagi, sebab penumpang khususnya kelas ekonomi merasa bahwa fasilitas-fasilitas yang ada pada kapal Pelni kurang maksimal seperti air dalam kamar mandi mati dan tisu berkurang, minimnya tempat tidur yang menyebabkan penumpang banyak yang mengisi lorong-lorong jalan dalam kapal,sampah

berserakan yang menimbulkan bau yang tidak sedap di dalam kapal, dan suhu kurang pas yang membuat ruangan dalam kapal panas. Maka dari itu, dalam penilitan ini fasilitas paling penting bagi penumpang, sehingga pemilik jasa harus tetap memperhatikan hal yang dimaksud yaitu fasilitas agar diperbaiki.

Selanjutnya kualitas pelayanankualitas yaitu pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan (Mongkaren, 2013). Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan

Selain itu kualitas pelayanan juga sangat perlu diperhatikan, bantuan layanan yang di berikan karyawan, berikut adalah jumlah penumpang dalam negeri periode Januari sampai Mei 2019 yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Penumpang Dalam Negeri Periode Januari – Mei 2019

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	11.842
2	Februari	13.971
3	Maret	15.078
4	April	16.634
5	Mei	19.659
Total		77.184

Sumber: Bisnisnews.id

pada tabel 1 dijelaskan bahwa Badan pusat statistik melaporkan 2,1 juta penumpang diberangkatkan selama mei 2019 atau naik 15,88 persen dibandingkan dengan bulan april 2019, sebut Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mencatat, arus penumpang kapal laut mengalami peningkatan 18,67 persen.

Setelah para konsumen menilai dari segi fasilitas dan kualitas layanannya maka para konsumen akan melakukan melalui promo dengan arti promosi yang di lakukan oleh para konsumen dari satu konsumen ke konsumen yang lain.

Dari keterangan tersebut maka dapat menunjukkan penelitian ini tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada kapal pelni di kota Batam yang bermaksud yaitu (1) supaya

mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian kapal Pelni di kota Batam. (2) supaya mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada kapal Pelni di kota Batam. (3) supaya mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada kapal Pelni di Batam.

Kapal Pelni harus selalu berusaha agar dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk dengan kualitas yang lebih baik, fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut (Fotoni, 2020), Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan pilihan jasa transportasi. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan, semakin memudahkan konsumen untuk menikmati jasa yang berikan sekaligus menjadi pembeda dengan perusahaan lain .

Menurut Purbasari (Jumini, 2020). Konsumen mempertimbangkan ketersediaan fasilitas dalam membuat keputusan pembelian pada suatu produk atau jasa. Fasilitas merupakan persediaan peralatan fisik yang memberikan kenyamanan bagi konsumen yang melakukan kegiatannya sehingga terpenuhi kebutuhan dan keinginan mereka .

Indikator dari Fasilitas yaitu, sebagai berikut :

1. Pelayanan Keselamatan
2. Pelayanan kebersihan
3. Pelayanan Keamanan
4. Pelayanan kenyamanan

Menurut Tjiptono (Puspita, 2018). Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk mewujudkan

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan pembeli.

Indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

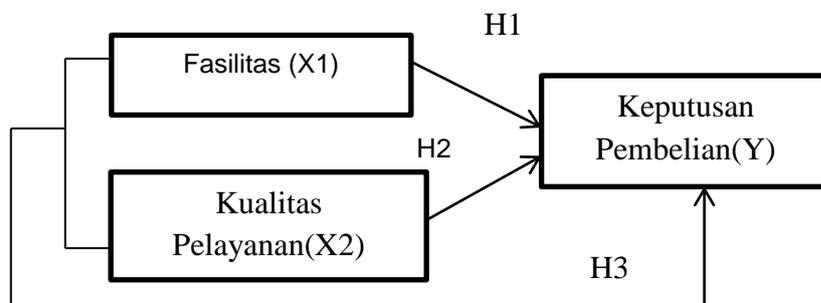
1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. *Jaminan Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Menurut Kotler dan Keller dalam kutipan(Pradana, Hidayah and Rahmawati, 2018).Keputusan pembelian adalah adalah keputusan konsumen mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan tertentu .

Indikator dari keputusan pembelian sebagai berikut :

1. Hal positif
2. Keputusan pembelian
3. Informasi pihak lain
4. pembelian ulang

Kerangka Perpikir



Hipotesis

1. H1 : Diduga terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen pada kapal Pelni di Kota Batam
2. H2 : Diduga terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan

3. H3 : Diduga terdapat pengaruh signifikan fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap Keputusan pembelian pada kapal Pelni di Kota Batam

METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini memakai desain penelitian kuantitatif yakni dimana penelitian ini terlebih dahulu di kumpulkan berbagai informasi yang di perlukan kemudian di lanjutkan lagi dengan memproses serta menganalisis untuk merangkum kondisi serta masalahnya .

Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian surve dan wawancara yang di lakukan peneliti dengan mengumpulkan informasi dan populasi serta sampel menggunakan cara kuisisioner atau angket.

Populasi dan Sampel

Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini ialah para konsumen pasar tersebut, dan dikarenakan banyaknya konsumen serta tak terhitung yang datang ke pasar maka peneliti melakukan penentuan sampel menggunakan rumus Jacob Cohen untuk mempersempit penelitian, sehingga di dapat hasil sebanyak 100 responden, serta memakai teknik non probability sampling yang artinya tidak memberi kesempatan yang sama terhadap setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel, serta memakai teknik sampling accidental yang maksudnya ialah penentuan sampel yang didasarkan secara tiba-tiba bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila di rasa orang tersebut pantas untuk di jadikan sumber data (Sugiyono, 2012) .

Operasional Variabel

Didalam penelitian yang di lakukan, peneliti menentukan dua jenis varibel yakni variabel independen serta variable dependen :

- 1). Variabel Independen, fasilitas, Kualitas Layanan,
- 2). Variabel, Dependen, Keputusan Pembelian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen yang menggunakan kapal Pelni, dan sampel pada penelitian ini ditentukan oleh rumus Jacob Cohen yang mana di dapat hasil sebanyak 100 responden. Dan peneliti menggolongkan 100 responden tersebut berdasarkan Jenis Kelamin, Usia serta Pendapatan responden, berdasarkan Jenis Kelamin di dapatkan responden Laki-laki

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Data Variabel Fasilitas (X1)

Variabel	Item Pernyataan	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Fasilitas (X1)	X1.1	0,1966	0,712	Valid
	X1.2	0,1966	0,687	Valid
	X1.3	0,1966	0,694	Valid
	X1.4	0,1966	0,600	Valid
	X1.5	0,1966	0,700	Valid
	X1.6	0,1966	0,806	Valid
	X1.7	0,1966	0,723	Valid
	X1.8	0,1966	0,819	Valid
	X1.9	0,1966	0,666	Valid
	X1.10	0,1966	0,822	Valid
	X1.11	0,1966	0,806	Valid
	X1.12	0,1966	0,775	Valid
	X1.13	0,1966	0,744	Valid

Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini peneliti memakai teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang mencantumkan beberapa pernyataan yang tertulis kepada responden. Kuisioner pada penelitian ini akan terdistribusikan kepada penumpang yang menggunakan kapal Pelni tersebut dengan cara membagikan kuisioner kepada para konsumen, dengan teknik yang memberikan informasi atau pertanyaan kepada konsumen atau responden .

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang pakai merupakan deskripsi hasil jawaban kuisioner yang telah dibagikan kepada penumpang yang menggunakan kapal Pelni, hasil yang diperoleh menggunakan metode analisis deskriptif untuk meringkask data dari responden. Terdapat berbagai pengujian pada penelitian ini yakni : Uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, uji t dan uji F dalam pengolahan data peneliti memakai program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versi 25 dengan maksud akan mengetahui ada dan tidaknya efek serta hubungan antar variabel .

sebesar 42 (42%), dan responden Perempuan sebesar 58(58%). Berdasarkan Usia di dapat paling banyak adalah pada usia paling banyak 24 tahun-30 tahun sebanyak 30 (30%), dan yang paling sedikit pada usia paling sedikit 41 tahun-50 tahun sebanyak 20 (20%). Berdasarkan pendapatan paling dominan pada pendapatan >3 juta yaitu sebesar 71(71%) dan yang paling sedikit pada pendaptan >10 juta yaitu sebesar 10 (10%).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,1966	0,567	Valid
	X2.2	0,1966	0,744	Valid
	X2.3	0,1966	0,616	Valid
	X2.4	0,1966	0,722	Valid
	X2.5	0,1966	0,745	Valid
	X2.6	0,1966	0,692	Valid
	X2.7	0,1966	0,737	Valid
	X2.8	0,1966	0,754	Valid
	X2.9	0,1966	0,676	Valid
	X2.10	0,1966	0,720	Valid
	X2.11	0,1966	0,740	Valid
	X2.12	0,1966	0,769	Valid
	X2.13	0,1966	0,687	Valid
	X2.14	0,1966	0,747	Valid
	X2.15	0,1966	0,634	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Variabel	Item Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
Keputusan pembelian (Y)	Y.1	0,1966	0,764	Valid
	Y.2	0,1966	0,566	Valid
	Y.3	0,1966	0,713	Valid
	Y.4	0,1966	0,620	Valid
	Y.5	0,1966	0,513	Valid
	Y.6	0,1966	0,705	Valid
	Y.7	0,1966	0,649	Valid
	Y.8	0,1966	0,693	Valid
	Y.9	0,1966	0,756	Valid
	Y.10	0,1966	0,794	Valid
	Y.11	0,1966	0,722	Valid
	Y.12	0,1966	0,748	Valid
	Y.13	0,1966	0,806	Valid
	Y.14	0,1966	0,551	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Pada tabel variabel independen yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu keputusan pembelian konsumen, dikatakan

valid karena nilai diatas r hitung lebih besar dari r tabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabelitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Kriteria	Kesimpulan
1	Fasilita	0,929	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,927	0,60	Reliabel
3	Keputusan Pembelian	0,911	0,60	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Tabel 5 diatas diketahui semua variabel reliabel. Dikarenakan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 6. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,45370881
Most Extreme Differences	Absolute	0,086
	Positive	0,086
	Negative	-0,071
Test Statistic		0,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,068 ^c

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Dari hasil uji kolmogorov-smirnov diatas diketahui bahwa nilai didapatkan Asymp. Sig. (2-tailed) senilai 0,068. Sehingga disimpulkan nilai tersebut

lebih besar dari 0,05, maka nilai residual dikatakan normal.

Tabel 7. Hasil uji multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Fasilitas	0,607	1,647
kualitas Pelayanan	0,607	1,647

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Tabel 7 diatas simpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel bebas

karena nilai VIF lebih besar dari nilai tolerance yaitu 10 (0,1).

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
(Konstanta)	169,375	75,600		2,240	0,027
Fasilitas	0,902	0,411	9,907	2,197	0,030
Kualitas Pelayanan	-54,311	24,389	-10,042	-2,227	0,028

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Dari hasil uji tabel 8 diatas disimpulkan bahwa nilai sig dari variabel bebas memperoleh nilai

lebih besar dari Alpha yaitu 0,05. Sehingga dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Hasil Uji Pengaruh

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Konstanta)	0,906	0,475		1,908	0,059
Fasilitas	0,018	0,011	0,197	1,674	0,097
Kualitas Pelayanan	0,027	0,006	0,525	4,464	0,000

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Dari hasil peneliti diketahui bahwa hasil uji regresi linear berganda diatas mempunyai persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y=0,906 + X_1 (0,018) + X_2(0,027)$$

Tabel 10. Hasil Uji Determinasi (R²)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,978 ^a	0,957	0,956	0,458

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Dari hasil diatas diketahui bahwa hasil R square 0,956 atau 95,6% sehingga variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap variabel keputusan pembelian sebesar 95,6 % sedangkan sisanya dalam penelitian lain.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 11. Hasil Uji T

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Konstanta)	0,906	0,475		1,908	0,059
Fasilitas	0,018	0,011	0,197	1,674	0,097
Kualitas Pelayanan	0,027	0,006	0,525	4,464	0,000

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

1. Variabel fasilitas dengan t hitung = 1,674 < t tabel = 1,984, dan nilai sig sebesar 0,097, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga disimpulkan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Variabel kualitas pelayanan dengan t hitung = 4,464 > t tabel = 1,984 dan nilai sig sebesar 0,000, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Tabel 12. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1,499	2	0,749	10,629	,000 ^b
Residual	6,840	97	0,071		
Total	8,339	99			

Sumber : Data Diolah SPSS 25 (2020)

Hasil dari data diatas nilai F hitung = 10,629 > F tabel = 2,46 dengan nilai sig sebesar 0,000 < 0,05 maka disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara

bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka disimpulkan kesimpulannya yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian
2. Kualitas Pelayanan positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian

3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

Fotoni, Aris (2020) 'Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Mrt Atau

Mass Rapid Transit (Studi Pada Konsumen Provinsi Dki Jakarta)', *Mediastima*.

Jumini, I. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam', P. 10.

Mongkaren, S. (2013) 'Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado', P. 11.

Pradana, D., Hidayah, S. And Rahmawati, R. (2018) 'Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Citra Merek Brand Image Terhadap

Keputusan Pembelian Motor', *Kinerja*, 14(1), P. 16. Doi: 10.29264/Jkin.V14i1.2445.

Puspita, Mega (No Date) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta'.

Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung.