

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Agen bintang fajar merupakan tempat usaha yang menyediakan jasa transportasi laut, meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang antar pulau khususnya penyebrangan ke pulau jawa. Tempat usaha ini berdiri sejak tahun 1998 hingga sekarang, pemilik usaha ini bernama Uriana tempat usaha ini tidak memiliki karyawan dikarenakan yang mengelola usaha ini beliau dan istri beliau. Agen Bintang Fajar terletak di Jl . Barito Hilir Trisakti Rt 035 Rw 002 No 85 Kelurahan Telaga Biru Kecamatan Banjarmasin Barat.

Tempat usaha ini berada ditempat yang strategis yaitu pinggir jalan dan dekat dengan terminal penumpang berjarak kurang lebih sekitar 100 meter dari tempat usaha ini. Sehingga jangkauan kosumen cukup mudah karena tempat usaha ini berada dipinggir jalan.

##### 2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar yang berjumlah 100 orang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini melalui membagikan kuesioner secara langsung dengan konsumen dan *gogle form* (online) yang mana menggunakan alat bantu media sosial berupa whatshap.

Adapun beberapa karakteristik masing-masing responden: Nama, Jenis Kelamin, Usia, Alamat, dan No HP. Data ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan responden sehingga peneliti mudah dalam mendapatkan informasi dan memahami hasil penelitian. Dari 100 kuesioner yang telah dibagikan, semua data berhasil dikumpulkan dan layak untuk di analisa. Data dibawah ini menunjukkan hasil data yang diperoleh :

a. Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1 Jenis Kelamin**

<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Laki-laki	72	72
Perempuan	28	8
<b>Total</b>	100	100

Sumber: *Hasil Penelitian, 2021* (data diolah)

Dari data table diatas dinyatakan bahwa jenis kelamin Laki-laki berjumlah 72 orang atau 72% sedangkan jenis kelamin Perempuan berjumlah 28 orang atau 28%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen dari Agen Bintang Fajar lebih banyak Laki- laki yang ditemui oleh peneliti dalam proses pengumpulan data.

b. Usia Responden

**Tabel 4. 2 Usia Responden**

<b>NO</b>	<b>Usia Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1.	10-20	8	8
2.	21-30	32	32
3.	31-40	35	35
4.	41-50	17	17
5.	51-60	8	8

Sumber *Hasil penelitian 2021* (data diolah)

Dari data table diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia 10-20 tahun berjumlah 8 orang atau 8%, usia responden mulai dari 21-

30 sebanyak 32 orang atau 32%, usia responden mulai dari 31-40 sebanyak 35 orang atau 35%, usia responden 41-50 sebanyak 17 orang atau 17%, dan usia responden mulai dari 51-60 tahun berjumlah 8 orang atau 8%. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti tidak menemukan responden yang berusia lebih dari 60 tahun.

### 3. Deskripsi Variabel

#### a. Variabel Harga

Variable Harga terdiri 3 indikator dan 5 pernyataan, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Harga tiket yang ditawarkan oleh agen bintang fajar terjangkau

**Tabel 4. 3 Harga tiket yang ditawarkan**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat tidak setuju	0	0%
2.	Tidak setuju	1	1%
3.	Kurang setuju	7	7%
4.	Setuju	38	38%
5.	Sangat Setuju	54	54%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “Harga tiket yang ditawarkan oleh Agen Bintang Fajar terjangkau”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 54 orang atau 54%, sedangkan jawaban paling sedikit ialah tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1 %, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 2) Biaya Tiket jasa transportasi laut lebih murah dari pada transportasi udara

**Tabel 4. 4 Biaya Tiket jasa transportasi laut lebih murah**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	6	6%
4.	Setuju	32	32%
5.	Sangat Setuju	60	60%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* ( data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan ”Biaya Tiket Jasa Transportasi Lebih Murah dari Transportasi Laut”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 60 orang atau 60%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 2orang atau 2%, dan jawaban tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 3) Harga Tiket Sesuai dengan Kemampuan Konsumen

**Tabel 4. 5 Harga Tiket Sesuai dengan Kemampuan Konsumen**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	8	8%
4.	Setuju	38	38%
5.	Sangat Setuju	53	53%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Harga Tiket Sesuai dengan Kemampuan Konsumen”,

jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 53 orang atau 53%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 4) Harga tiket Kapal Laut Sesuai dengan Kategori Penumpang (Dewasa, Anak, dan Bayi)

**Tabel 4. 6 Harga tiket Kapal Laut Sesuai dengan Kategori Penumpang (Dewasa, Anak, dan Bayi)**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	8	8%
3.	Kurang Setuju	8	8%
4.	Setuju	29	29%
5.	Sangat Setuju	55	55%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Harga Tiket Kapal Laut Sesuai dengan Kategori Penumpang (Dewasa, Anaka, dan Bayi)”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 55 orang atau 55%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju dan kurang setuju sama-sama berjumlah 8 orang atau 8%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 5) Harga Tiket Kapal Laut yang ditawarkan Agen Bintang Fajar sesuai dengan Manfaat yang Saya dapatkan

**Tabel 4. 7 Harga Tiket Kapal Laut yang ditawarkan Agen Bintang Fajar sesuai dengan Manfaat**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	5	5%
4.	Setuju	43	43%
5.	Sangat Setuju	51	51%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Harga Tiket Kapal Laut yang ditawarkan Agen Bintang Fajar sesuai dengan Manfaat yang Saya dapatkan”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 51 orang atau 51%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

b. Variabel Pelayanan

- 1) Agen Bintang Fajar mempunyai kemampuan dalam melayani konsumen dengan baik.

**Tabel 4. 8 Agen Bintang Fajar mempunyai kemampuan dalam melayani konsumen dengan baik**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	3	3%
4.	Setuju	35	35%
5.	Sangat Setuju	62	62%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan "Agen Bintang Fajar mempunyai kemampuan dalam melayani konsumen dengan baik", jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 62 orang atau 62%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah kurang setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 2) Kebersihan tempat dan peralatan kerja layak digunakan oleh Agen Bintang Fajar.

**Tabel 4. 9 Kebersihan tempat dan peralatan kerja layak digunakan oleh Agen Bintang Fajar**

<b>NO</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	7	7%
4.	Setuju	51	51%
5.	Sangat Setuju	41	41%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan "Kebersihan tempat dan peralatan kerja layak digunakan oleh agen bintang fajar", jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah setuju berjumlah 51 orang atau 51%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 3) Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan

**Tabel 4. 10 Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	2	2%
4.	Setuju	30	30%
5.	Sangat Setuju	68	68%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “ Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 68 orang atau 68%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah kurang setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 4) Agen Bintang Fajar memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap konsumen

**Tabel 4. 11 Agen Bintang Fajar memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap konsumen**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	4	4%
4.	Setuju	31	31%
5.	Sangat Setuju	64	64%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “ Agen Bintang Fajar memberikan respon secara cepat dan

tepat terhadap konsumen”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 64 orang atau 64%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju dan tidak ada responden yang memilih.

- 5) Penyampaian informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan diberikan dengan jelas oleh Agen Bintang Fajar

**Tabel 4. 12 Penyampaian informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan diberikan dengan jelas**

<b>NO</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	2	2%
4.	Setuju	40	40%
5.	Sangat Setuju	58	58%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “Penyampaian informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan diberikan dengan jelas oleh Agen Bintang Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 58 orang atau 58%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah kurang setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 6) Agen Bintang Fajar bersedia memberikan keperluan konsumen

**Tabel 4. 13 Agen Bintang Fajar bersedia memberikan keperluan konsumen**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	4	4%
4.	Setuju	36	36%
5.	Sangat Setuju	58	58%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “Agen Bintang Fajar bersedia membantu keperluan konsumen”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 58 orang atau 58%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju dan tidak setuju sama-sama berjumlah 1 orang atau 1%.

- 7) Jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan

**Tabel 4. 14 Jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	6	6%
4.	Setuju	35	35%
5.	Sangat Setuju	58	58%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 58 orang atau 58%, sedangkan jawaban yang paling sedikit

dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 8) Agen Bintang Fajar mengantar penumpang ke ruang tunggu pelabuhan

**Tabel 4. 15 Agen Bintang Fajar mengantar penumpang ke ruang tunggu pelabuhan**

<b>NO</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Kurang Setuju	10	10%
4.	Setuju	38	38%
5.	Sangat Setuju	49	49%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “ Agen Binstng Fajar mengantar penumpang ke ruang tunggu pelabuhan”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 49 orang atau 49%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%.

- 9) Agen Bintang Fajar mengantar penumpang yang membawa kendaraan roda 2 dan 4 diruang masuk khusus kendaraan

**Tabel 4. 16 Agen Bintang Fajar mengantar penumpang yang membawa kendaraan roda 2 dan 4 diruang masuk khusus kendaraan**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	5	5%
3.	Kurang Setuju	9	9%
4.	Setuju	41	41%
5.	Sangat Setuju	45	45%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan “Agen Bintang Fajar mengantar penumpang yang membawa kendaraan roda 2&4 diruang masuk khusus kendaraan roda 2&4 ”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 45 orang atau 45%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 5 orang atau 5%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

c. Variabel Promosi

- 1) Saya melihat Agen Bintang Fajar melakukan promosi melalui Instagram, Facebook, dan Gogle Maps dengan mencantumkan No Handphone.

**Tabel 4. 17 Agen Bintang Fajar melakukan promosi melalui Instagram, Facebook, dan Gogle Maps dengan mencantumkan No Handphone**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2.	Tidak Setuju	7	7%
3.	Kurang Setuju	24	24%

4.	Setuju	29	38%
5.	Sangat Setuju	38	38%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan "Saya melihat Agen Bintang Fajar melakukan promosi melalui Instagram, Facebook, dan Gogle Maps dengan mencantumkan No Handphone", jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 38 orang atau 38%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%.

- 2) Saya melihat kartu nama Agen Bintang Fajar dari status WhatsApp hp Teman

**Tabel 4. 18 Melihat kartu nama Agen Bintang Fajar dari status WhatsApp hp Teman**

<b>NO</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
2.	Tidak Setuju	8	8%
3.	Kurang Setuju	32	32%
4.	Setuju	18	18%
5.	Sangat Setuju	39	39%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan" Saya melihat kartu nama Agen Bintang Fajar dari status whatsahp Teman", jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 39 orang atau 39%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%.

- 3) Pembelian tiket langsung datang ke loket Agen Bintang Fajar

**Tabel 4. 19 Pembelian tiket langsung datang ke loket Agen Bintang Fajar**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	12	12%
4.	Setuju	35	35%
5.	Sangat Setuju	52	52%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan ”Pembelian tiket langsung datang ke loket Agen Bintang Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 52 orang atau 52%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 4) Meminta kartu nama Agen Bintang Fajar untuk menanyakan jadwal kapal.

**Tabel 4. 20 Meminta kartu nama Agen Bintang Fajar untuk menanyakan jadwal kapal**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Kurang Setuju	20	20%
4.	Setuju	30	30%
5.	Sangat Setuju	48	48%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Pembelian tiket langsung datang ke loket Agen Bintang

Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 48 orang atau 48%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 5) Saya mendapatkan informasi Agen Bintang Fajar dari teman/ kerabat/ keluarga.

**Tabel 4. 21 Saya mendapatkan informasi Agen Bintang Fajar dari teman/ kerabat/ keluarga**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	5	5%
3.	Kurang Setuju	12	12%
4.	Setuju	33	33%
5.	Sangat Setuju	50	50%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan ”Saya mendapatkan informasi Agen Bintang Fajar dari teman/ kerabat/ keluarga”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 50 orang atau 50%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 5 orang atau 5%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 6) Orang terdekat saya menceritakan pengalamannya dalam membeli tiket kapal laut melalui Agen Bintang Fajar

**Tabel 4. 22 Orang terdekat saya menceritakan pengalamannya dalam membeli tiket kapal laut melalui Agen Bintang Fajar**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
2.	Tidak Setuju	7	7%
3.	Kurang Setuju	22	22%
4.	Setuju	26	26%
5.	Sangat Setuju	42	42%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Saya mendapatkan informasi Agen Bintang Fajar dari teman/kerabat/keluarga”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 42 orang atau 42%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%.

d. Variabel Keputusan Pembelian

- 1) Saya merasa keinginan dan kebutuhan saya terpenuhi dengan menggunakan jasa transportasi laut ,melalui Agen Bintang Fajar.

**Tabel 4. 23 Saya merasa keinginan dan kebutuhan saya terpenuhi dengan menggunakan jasa transportasi laut ,melalui Agen Bintang Fajar**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	9	9%
4.	Setuju	40	40%
5.	Sangat Setuju	51	51%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Saya merasa keinginan dan kebutuhan saya terpenuhi dengan menggunakan jasa transportasi laut ,melalui Agen Bintang Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 51 orang atau 51%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah kurang setuju berjumlah 9 orang atau 9%, dan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 2) Jasa transportasi laut menjadi pilihan utama saya saat bepergian jauh.

**Tabel 4. 24 Jasa transportasi laut menjadi pilihan utama saya saat bepergian jauh**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Kurang Setuju	18	18%
4.	Setuju	30	30%
5.	Sangat Setuju	47	47%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Jasa transportasi laut menjadi pilihan utama saya saat bepergian jauh”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 47 orang atau 47%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%.

- 3) Saya menacari informasi tentang jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajr dari orang lain.

**Tabel 4. 25 Saya menacari informasi tentang jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajr dari orang lain**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2.	Tidak Setuju	7	7%
3.	Kurang Setuju	16	16%
4.	Setuju	32	32%
5.	Sangat Setuju	43	43%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Saya merasa keinginan dan kebutuhan saya terpenuhi dengan menggunakan jasa transportasi laut ,melalui Agen Bintang Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 43 orang atau 43%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%.

- 4) Saya mencari informasi tentang jasa transportasi laut dengan dating langsung ke loket Agen Binatang Fajar.

**Tabel 4. 26 Saya mencari informasi tentang jasa transportasi laut dengan dating langsung ke loket Agen Binatang Fajar**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	5	5%
3.	Kurang Setuju	16	16%
4.	Setuju	39	39%
5.	Sangat Setuju	40	40%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan ”Saya mencari informasi tentang jasa transportasi laut dengan datang langsung ke loket Agen Binatang Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 40 orang atau 40%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 5 orang atau 5%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 5) Saya menggunakan jasa transporasi laut melalui agen bintang fajar karena keramahan dalam pelayanan

**Tabel 4. 27 Saya menggunakan jasa transporasi laut melalui agen bintang fajar karena keramahan dalam pelayanan**

<b>NO</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	2	2%
4.	Setuju	34	34%
5.	Sangat Setuju	63	63%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Saya menggunakan jasa transporasi laut melalui agen bintang fajar karena keramahan dalam pelayanan”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 63 orang atau 63%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 6) Saya menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fahar karena penjelasan yang jelas tentang macam-macam klasifikasi kapal.

**Tabel 4. 28 Saya menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fahar karena penjelasan yang jelas tentang macam-macam klasifikasi kapal**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	14	14%
4.	Setuju	41	41%
5.	Sangat Setuju	44	44%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Saya menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fahar karena penjelasan yang jelas tentang macam-macam klasifikasi kapal”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 44 orang atau 44%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat kurang setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 7) Saya merekomendasikan kepada orang lain setelah menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar

**Tabel 4. 29 Saya merekomendasikan kepada orang lain setelah menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	5	5%

4.	Setuju	32	32%
5.	Sangat Setuju	62	62%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Saya merekomendasikan kepada orang lain setelah menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 62 orang atau 62%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih.

- 8) Jika saya bepergian jauh saya berniat kembali menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar.

**Tabel 4. 30 Jika saya bepergian jauh saya berniat kembali menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar**

NO	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	8	8%
4.	Setuju	29	29%
5.	Sangat Setuju	61	61%

Sumber *Hasil Penelitian 2021* (data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan” Jika saya bepergian jauh saya berniat kembali menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar”, jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden ialah sangat setuju berjumlah 61 orang atau 61%, sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden ialah sangat tidak setuju dan tidak setuju sama-sama berjumlah 1 orang atau 1%.

#### 4. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Setiap item pernyataan yang dinyatakan valid apabila hasil  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{table}$  dimana  $df = n-2$  dengan signifikan 5%. Agar dapat dikatakan valid dalam item pernyataan maka ada kriteria yang harus terpenuhi yaitu tingkat signifikansi sebesar 0,05,  $df=100-2=98$  maka di dapat nilai  $r_{table}$  sebesar 0,165 ( $r_{table}$  n ke-98).

**Tabel 4. 31 Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	R Tabel	R hitung	Keputusan
Harga(X1)	X1.1	0,165	0,784	Valid
	X1.2	0,165	0,603	Valid
	X1.3	0,165	0,793	Valid
	X1.4	0,165	0,841	Valid
	X1.5	0,165	0,754	Valid
Pelayanan (X2)	X2.1	0,165	0,796	Valid
	X2.2	0,165	0,652	Valid
	X2.3	0,165	0,734	Valid
	X2.4	0,165	0,791	Valid
	X2.5	0,165	0,351	Valid
	X2.6	0,165	0,765	Valid
	X2.7	0,165	0,714	Valid
	X2.8	0,165	0,853	Valid
	X2.9	0,165	0,779	Valid
Promosi	X3.1	0,165	0,819	Valid

(X3)	X3.2	0,165	0, 874	Valid
	X3.3	0,165	0, 472	Valid
	X3.4	0,165	0, 644	Valid
	X3.5	0,165	0, 708	Valid
	X3.6	0,165	0, 791	Valid
Keputusan Pemblian (Y)	Y1	0,165	0, 707	Valid
	Y2	0,165	0, 700	Valid
	Y3	0,165	0, 701	Valid
	Y4	0,165	0, 573	Valid
	Y5	0,165	0, 640	Valid
	Y6	0,165	0, 608	Valid
	Y7	0,165	0, 790	Valid
	Y8	0,165	0,778	Valid

Sumber : Data diolah (2021)

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk melihat kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Uji reabilitas terhadap seluruh item pernyataan dapat dilakukan secara bersama-sama. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 22 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 32 Uji Reabilitas****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	28

Sumber: Hasil Output spss22, 2021

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa nilai dari *Cronchbach Alpa* semua variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,6 ( $0,947 > 0,6$ ) maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel dinyatakan reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menilai setoran data pada variabel, untuk mengetahui sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan hasil uji standardized residualnya memiliki nilai *kolmogrov-smirnov* lebih besar dari  $\alpha (> 0,05)$ . Adapun hasil uji normalitas dengan menggunakan program Spss22, sebagai berikut:

**Tabel 4. 33 One-Sample Kolmogorov-Smirniv Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21366463

Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.047
	Negative	.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.132 <sup>a</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber hasil output Spss, 2021

Dengan nilai signifikan  $\alpha:0,05$ , dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,132 > 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal dan bisa dilanjutkan untuk uji asumsi klasik selanjutnya.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah adanya korelasi antara variabel independen dan dependen, salah satu cara akurat untuk mengetahui gejala multikolinearitas ialah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan VIF (Variance Inflation factor). Jika *Tolerance*  $> 0,1$  dan VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4. 34 Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.677	2.181		1.227	.223		
Harga	.570	.131	.380	4.341	.000	.358	2.790
Pelayanan	.363	.105	.363	3.472	.001	.251	3.980
Promosi	.195	.084	.192	2.326	.022	.406	2.463

Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber hasil output Spss, 2021

Dilihat dari nilai *Tolerance* variabel independen bernilai  $X_1=0,358, X_2=0,251$  Dan  $X_3=0,406$  dimana semua nilai variabel  $>0,1$  dan dilihat dari nilai VIF variabel independen bernilai  $X_1=2,790, X_2=3,980$  dan  $X_3=2,463$  dimana semua nilai variable  $<10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala Multikoleniaritas.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu kepengamatan lainnya, hasil yang diperlukan dalam uji ini ialah data harus tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui apakah dalam uji tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas dilihat dari nilai signifikan masing-masing variabel, dengan ketentuan apabila nilai signifikan  $>0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 35 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.209	1.337		3.148	.002
HARGA	-.038	.080	-.077	-.467	.642
PELAYANAN	-.017	.064	-.053	-.265	.791
PROMOSI	-.040	.051	-.121	-.777	.439

a. Dependent Variable: ABS

Sumber hasil output Spss,2021

Data pada table tersebut menunjukkan nilai signifikan  $X_1=0,642, X_2=0,791$ , dan  $X_3=0,439$ , dapat disimpulkan bahwa 3 variabel X tersebut nilai signifikan nya  $>0,05$ , hal ini menunjukan bahwa model regresi yang di pakai tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Regresi Linear berganda

Uji regresi bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas, teknik analisa yang dipakai dalam penelitian ini ialah uji regresi linear berganda, karena penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Adapun model regresi pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y: Keputusan Pembelian jasa transportasi laut rute Banjarmasin-Surabaya

$\alpha$  : Intercept/ nilai konstanta

$\beta_1 \beta_2$  : Koefisien Harga dan Pelayanan Prima

$X_1$  : Harga

$X_2$  : Pelayanan

$X_3$  : Promosi

**Tabel 4. 36 Uji Regresi Linear berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.677	2.181		1.227	.223
HARGA	.570	.131	.380	4.341	.000
PELAYANAN	.363	.105	.363	3.472	.001
PROMOSI	.195	.084	.192	2.326	.022

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN Y

Hasil ouput Spss, 2021

Berdasarkan pada table diatas, maka diperoleh persamaan dari regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y: 2,667+0,570X_1+0,363X_2+0,195X_3+e$$

- 1) Nilai konstanta sebesar 2,677, mengandung arti bahwa variabel tetap keputusan pembelian(Y) sebesar 2,677
- 2) Nilai koefisiensi harga( $X_1$ ) sebesar 0,570, hal ini dinyatakan apabila setiap penambahan 1% nilai harga, maka nilai keputusan pembelian bertambah sebesar 0,570. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel  $X_1$  terhadap variabel Y adalah positif.
- 3) Nilai koefisiensi harga( $X_2$ ) sebesar 0,363, hal ini dinyatakan apabila setiap penambahan 1% nilai harga, maka nilai keputusan pembelian bertambah sebesar 0,363. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel  $X_2$  terhadap variabel Y adalah positif.
- 4) Nilai koefisiensi harga( $X_3$ ) sebesar 0,195, hal ini dinyatakan apabila setiap penambahan 1% nilai harga, maka nilai keputusan pembelian bertambah sebesar 0,195. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel  $X_1$  terhadap variabel Y adalah positif.

e. Uji Hipotesis

- 1) Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Untuk memperoleh pengujian ini dilihat dari nilai R

square. Semakin besar nilai R Square mendekati 1 maka semakin besar pengaruh yang diberikan.

**Tabel 4. 37 Koefisien Determinasi(R Square)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 <sup>a</sup>	.736	.727	2.248

Predictors: (Constant), promosi, harga, pelayanan

Hasil output Spss, 2021

Dari hasil data output diatas, bahwa nilai R square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,736 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 73,6%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 73,6\% = 26,4$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

## 2) Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji T digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen(X) terhadap variabel dependen(Y) secara individu atau masing-masing variabel. Cara untuk mengetahui uji F ini ialah dengan cara membandingkan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel (1,984) atau dengan nilai signifikan  $< 0,05$  maka masing-masing variabel independen(X) memberikan pengaruh terhadap variabel dependen(Y).

**Tabel 4. 38 Uji Parsial (Uji T)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.677	2.181		1.227	.223
	Harga	.570	.131	.380	4.341	.000
	pelayanan	.363	.105	.363	3.472	.001
	promosi	.195	.084	.192	2.326	.022

a. Dependent Variable: keputusan pembelian  
Hasil output Spss,2021

a) Variabel Harga (X1)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar  $4,341 > 1,984$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga memberikan pengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap variabel keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya.

b) Variabel Pelayanan (X2)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar  $3,472 > 1,984$  dan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan memberikan pengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap variabel keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya.

c) Variabel Promosi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar  $2,326 > 1,984$  dan nilai signifikan sebesar  $0,022 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel promosi memberikan pengaruh signifikan

dan bernilai positif terhadap variabel keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya.

## **B. Analisis Data**

Penelitian ini berjudul pengaruh harga, pelayanan, dan promosi terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute banjarmasin-surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap dependen. Pembahasan dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

3. Pengaruh variabel harga, pelayanan, dan promosi secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya

Variabel harga(X1), Pelayanan(X2), dan Promosi(X3) secara simultan memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya. Berdasarkan dari hasil pengujian menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 89,065 dimana nilai lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,70 ( $89,065 > 2,70$ ) dan nilai signifikansi F adalah sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 atau  $(\alpha) = 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka hipotesis diterima sehingga menjelaskan bahwa variabel harga, pelayanan, dan promosi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen Bintang Fajar rute Banjarmasin-Surabaya. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai koefisien sebesar 0,0736%, dengan kata

lain seluruh variabel bebas (harga, pelayanan, dan promosi) dapat mempengaruhi variabel terikat (keputusan pembelian) sebesar 73,6%. Sedangkan sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, harga, pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian untuk memilih jasa transportasi laut karena jasa transportasi laut memiliki harga, pelayanan dan promosi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen berdasarkan faktor internal (faktor pribadi) yang mendorong seorang individu melakukan pembelian yaitu persepsi, keluarga, motivasi, keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia, dan gaya hidup, serta konsumen akan mempertimbangkan suatu pembelian jika terdapat resiko-resiko yang harus dihadapi, sehingga konsumen agen bintang fajar tertarik untuk memilih jasa transportasi laut.

4. Pengaruh variabel harga secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya.

Variabel harga ( $X_1$ ) secara parsial memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya ( $Y$ ). Berdasarkan dari hasil pengujian uji statistik uji T menunjukkan nilai  $T_{hitung}$  sebesar 4,341 dimana nilai lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.984 ( $4,341 > 1,984$ ) dan nilai signifikansi adalah 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 atau ( $\alpha$ ) = 5 % ( $0,000 < 0,05$ ), maka variabel harga berpengaruh signifikan dan bernilai

positif terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen Bintang Fajar.

Menurut Gregorius (2002) mengemukakan bahwa harga ialah aspek yang tampak jelas bagi para pembeli. Secara sederhana harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk.

Artinya dalam penelitian ini harga tiket jasa transportasi laut yang ditawarkan oleh agen bintang fajar sudah cukup terjangkau bagi konsumen, dengan menetapkan harga tiket jasa transportasi laut sesuai dengan manfaat yang mereka butuhkan.

5. Pengaruh variabel pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya.

Variabel pelayanan (X2) secara parsial memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya (Y). ). Berdasarkan dari hasil pengujian uji statistik uji T menunjukkan nilai  $T_{hitung}$  sebesar 3,472 dimana nilai lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.984 ( $3,472 > 1.984$ ) dan nilai signifikansi adalah 0,001 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 atau  $(\alpha) = 5\%$  ( $0,001 < 0,05$ ), maka variabel pelayanan berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen Bintang Fajar.

Menurut Gronroos(199:27) Pelayanan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba)

yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen. Sedangkan menurut Kotler pelayanan ialah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Tjiptono (2014) Ada lima dimensi untuk mengukur kualitas dalam sebuah pelayanan yaitu buti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Artinya dalam penelitian ini penilaian konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh agen bintang fajar sudah baik sesuai dengan manfaat yang mereka dapatkan dari lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan seperti: bukti fisik, yaitu meliputi kebersihan dan peralatan kerja yang layak digunakan oleh Agen Bintang Fajar. Kehandalan, yaitu meliputi agen bintang fajar memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap konsumen. Daya tanggap, yaitu meliputi penyampaian informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan diberikan dengan jelas oleh agen bintang fajar. Jaminan, yaitu meliputi agen bintang fajar memberikan jaminan keamanan kepada penumpang pada saat menggunakan jasa transportasi laut. Empati, yaitu meliputi agen bintang fajar bersedia mengantar penumpang ke ruang tunggu pelabuhan.

6. Pengaruh variabel promosi secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa transportasi konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya.

Variabel promosi (X3) secara parsial memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya (Y). Berdasarkan dari hasil pengujian uji statistik uji T menunjukkan nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,326 dimana nilai lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.984 ( $2,326 > 1.984$ ) dan nilai signifikansi adalah 0,001 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 atau  $(\alpha) = 5\%$  ( $0,022 < 0,05$ ), maka variabel pelayanan berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen Bintang Fajar.

Menurut Julian Cummins (1991, hlm. 11) promosi ialah sebagai serangkaian teknik yang digunakan untuk mencapai sasaran penjualan atau pemasaran dengan penggunaan biaya yang efektif, dengan memberikan nilai tambah pada produk atau jasa baik kepada perantara maupun pemakai langsung, biasanya tidak dibatasi dalam jangka waktu tertentu.

Ada enam jenis promosi yang paling efektif dalam peningkatan penjualan yaitu periklanan, penjualan tatap muka, promosi penjualan, publisitas, pemasaran langsung, dan informasi dari mulut kemulut.

Artinya dalam penelitian ini penilaian konsumen terhadap promosi yang ditawarkan oleh agen bintang fajar sudah baik sesuai dengan manfaat yang mereka butuhkan, dalam enam jenis promosi yang paling efektif hanya tiga yang diambil dalam penelitian ini seperti periklanan, yaitu meliputi konsumen melihat agen bintang fajar melakukan promosi melalui

instagram, facebook dan goggle maps dengan mencantumkan no hp. Penjualan tatap muka, yaitu meliputi pembelian tiket dengan langsung datang ke loket agen bintang fajar dan menanyakan jadwal kapal. Informasi dari mulut ke mulut, yaitu meliputi konsumen mendapatkan informasi tentang agen bintang fajar dari teman/kerabat/keluarga dan orang terdekat konsumen menceritakan pengalamannya dalam membeli tiket jasa transportasi laut melalui agen bintang fajar.