

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI**

#### **4.1 Deskripsi Data Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur adalah sebuah perusahaan pelayaran yang melayani di bidang jasa angkutan laut di Indonesia, di dirikan oleh Sukardi Halim pada tanggal 12 Juni 1990 di Pontianak. Perseroan mengawali pelayaran pertama kali pada tanggal 25 Desember 1990 di jalan Rajawali, Palembang Sumatera Selatan dan sukses pelayaran ini kemudian di ikuti dengan pembukaan kantor cabang perusahaan pelayaran selanjutnya di Palembang dan perluasan area cakupan hingga ke kota-kota besar lain di Indonesia antara lain Pulau Bangka, Jepara, Gresik, Kalianget, Aceh, Kupang dll. Keberhasilan yang terus diraih adalah pengembangan pelayaran dari satu kota ke pulau lain menjadikan PT Pelayaran Sakti Inti Makmur sebagai bisnis angkutan laut yang dikenal luas dan dominan di Indonesia.



**Gambar 4.1**  
**KM. Express Bahari 1C**

Kemudian jalur pelayaran area Gresik ke pulau Bawean dibuka, berdirinya kantor PT Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik pada tanggal 21 Mei 2006 bertempat di jalan Pahlawan No. 36 Gresik dengan armada pelayaran KM Express Bahari 8B. Kemudian tanggal 1 November 2010 kapal diganti dengan KM Express Bahari 1C. Perjalanan Gresik ke pulau Bawean membutuhkan waktu kurang lebih 3 jam.



**Gambar 4.2**  
**Kantor PT Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik**

#### **4.1.2 Gambaran Umum Responden**

Sebagaimana Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa responden adalah orang yang pernah menggunakan jasa KM Express Bahari. Dalam penelitian ini disediakan 120 kuesioner, di mana pengisian kuesioner dengan pendekatan pemberian penjelasan dan panduan kepada responden terdapat 20 kuesioner yang tidak diisi lengkap, sisanya sebanyak 100 kuesioner memenuhi kualifikasi untuk penelitian.

Dari seluruh jumlah kuesioner, diperoleh 100 kuesioner yang digunakan untuk analisis data. Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran dari responden yang berisi tentang jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut diperoleh dari hasil distribusi kuesioner yang diperoleh kembali. Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

#### **4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna jasa penyebrangan kapal PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik, maka jenis kelamin responden ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Perempuan	42	42
Laki-laki	58	58
Total	100	100

Sumber: Lampiran 3

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak 58 orang dengan presentase sebesar 58%.

#### 4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan penelitian dari kuisioner, maka dapat diketahui karakteristik usia mengenai responden pengguna jasa tiket PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Responden yang paling muda usianya adalah 18 tahun, sedangkan yang paling tua usianya adalah 54 tahun, selisih usia  $54 - 18 = 36$  rentang untuk mencari banyak kelas dengan rumus  $= 1 + 3,3 \log n$

$$1 + 3,3 \log n$$

$$1 + 3,3 \log 100$$

$$1 + 3,3 (2)$$

$$1 + 6,6 = 7,6$$

Banyak kelas = 7

Berdasarkan keadaan tersebut dibuat banyak kelas **Error! Reference source not found.** =  $36 : 7 = 5$  **Error! Reference source not found.**. Berikut karakteristik responden berdasarkan usianya dapat dilihat dalam tabel 4.1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Presentase (%)
18 - 23 tahun	8	8
24 - 29 tahun	48	48
30 - 35 tahun	25	25
36 - 40 tahun	8	8
41 - 45 tahun	6	6
46 - 50 tahun	4	4
51 - 55 tahun	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan jumlah dan presentase usia responden dalam penelitian ini yaitu didominasi usia 24 - 29 tahun dengan jumlah responden sebanyak 48 dan presentasi mencapai 48%.

#### 4.1.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna jasa tiket PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik, maka pendidikan responden ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	45	45
Diploma (D3)	14	14
Sarjana (S1)	32	32
S2 / S3	9	9
Total	100	100

Sumber: Lampiran 3

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan SMA Lebih dominan sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar 45%. Hal ini terjadi karena semakin tinggi pengetahuan mereka terhadap kualitas layanan mana yang akan mereka kunjungi.

#### 4.1.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna jasa tiket KM Express Bahari 1C di Gresik, maka pekerjaan responden ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
PNS	17	17
Pegawai Swasta	51	51
Wiraswasta	17	17
Pelajar / Mahasiswa	9	9
Lainnya	6	6
Total	100	100

Sumber: Lampiran 3

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 51 responden dengan tingkat persentase 51%. Hal ini karena pegawai swasta memiliki kesibukan yang sangat tinggi untuk penyebrangan ke pulau Bawean.

#### **4.1.2.5 Deskripsi Variabel Penelitian**

##### **4.1.2.5.1 Tanggapan Responden**

Langkah-langkah dalam menentukan tanggapan responden sebagai berikut:

1. Skor tertinggi – skor terendah

$$(5 \times 100) - (1 \times 100) = 500 - 100 = 400$$

$$P = \frac{400}{5}$$

$$= 80$$

**Tabel 4.5**  
**Skala Tanggapan Responden**

100 – 179	Sangat Tidak Setuju
180 – 260	Tidak Setuju
261 – 340	Ragu-ragu
341 – 420	Setuju
421 – 500	Sangat Setuju

Berikut ini hasil dari pengamatan kuisioner tentang Pengetahuan Produk diambil dari data yang diolah sesuai dengan tabel berikut:

#### 4.1.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ )

Kualitas Layanan diukur berdasarkan penilaian responden konsumen yang menggunakan jasa penyebrangan di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik terhadap beberapa indikator kualitas layanan. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang didistribusikan kepada 100 konsumen dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.6 sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan  $X_1$**

Item	Tanggapan Responden					Total	Skor Nilai					Total
	SS	S	N	TS	STS		5	4	3	2	1	
1.	86	14	0	0	0	100	430	56	0	0	0	486
2.	54	36	8	2	0	100	270	144	24	4	0	442
3.	7	27	60	3	3	100	35	108	180	6	3	332
4.	27	65	8	0	0	100	135	260	24	0	0	419
5.	54	36	8	2	0	100	270	144	24	4	0	442
<b>Jumlah</b>	<b>228</b>	<b>178</b>	<b>84</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>500</b>	<b>1140</b>	<b>712</b>	<b>252</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2121</b>
Sumber: Lampiran 4											<b>Rata-Rata</b>	<b>424,2</b>

Berdasarkan tabel 4.6, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuisioner pada item pertama, pendapat responden diperoleh total skor 486 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa bukti fisik mempengaruhi keputusan.

2. Berdasarkan kuisioner pada item kedua, pendapat responden diperoleh total skor 442 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa keandalan mempengaruhi keputusan.
3. Berdasarkan kuisioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 332 yang berarti sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu bahwa daya tanggap mempengaruhi keputusan.
4. Berdasarkan kuisioner pada item keempat, pendapat responden diperoleh total skor 419 yang berarti sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa jaminan mempengaruhi keputusan.
5. Berdasarkan kuisioner pada item kelima, pendapat responden diperoleh total skor 442 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa empati mempengaruhi keputusan..
6. Berdasarkan item 1 sampai 5 untuk pendapat responden diperoleh total skor 424 yang berarti sebagian besar responden kualitas layanan menyatakan setuju.

#### **4.1.2.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga ( $X_2$ )**

Harga diukur berdasarkan penilaian responden konsumen yang menggunakan jasa penyebrangan di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik terhadap beberapa indikator harga. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang di distribusikan kepada 100 konsumen dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.7 sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga X<sub>2</sub>**

Item	Tanggapan Responden					Total	Skor Nilai					Total
	SS	S	N	TS	STS		5	4	3	2	1	
1.	54	36	8	2	0	100	270	144	24	4	0	442
2.	7	27	60	3	3	100	35	108	180	6	3	332
3.	22	70	8	0	0	100	110	280	24	0	0	414
<b>Jumlah</b>	<b>83</b>	<b>133</b>	<b>76</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>300</b>	<b>415</b>	<b>532</b>	<b>228</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1188</b>
Sumber: Lampiran 4										<b>Rata-Rata</b>	<b>396</b>	

Berdasarkan tabel 4.7, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuisioner pada item pertama, pendapat responden diperoleh total skor 442 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa terjangkaunya atau tidaknya biaya mempengaruhi keputusan.
2. Berdasarkan kuisioner pada item kedua, pendapat responden diperoleh total skor 332 yang berarti sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu bahwa kesesuaian antara harga dengan kualitas mempengaruhi keputusan.
3. Berdasarkan kuisioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 414 yang berarti sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pembayaran diloket pelabuhan mempengaruhi keputusan.
4. Berdasarkan item 1 sampai 3 untuk pendapat responden diperoleh total skor 396 yang berarti sebagian besar responden harga menyatakan setuju.

#### **4.1.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X<sub>3</sub>)**

Fasilitas diukur berdasarkan penilaian responden konsumen yang menggunakan jasa penyebrangan di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik terhadap beberapa indikator fasilitas. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang

didistribusikan kepada 100 konsumen dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.8 sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas X<sub>3</sub>**

Item	Tanggapan Responden					Total	Skor Nilai					Total
	SS	S	N	TS	STS		5	4	3	2	1	
1.	45	49	6	0	0	100	225	196	18	0	0	439
2.	43	50	7	0	0	100	215	200	21	0	0	436
3.	50	43	7	0	0	100	250	172	21	0	0	443
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>142</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	<b>690</b>	<b>568</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1318</b>
Sumber: Lampiran 4											<b>Rata-Rata</b>	<b>439,333</b>

Berdasarkan tabel 4.8, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuisioner pada item pertama, pendapat responden diperoleh total skor 439 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa alat keselamatan dalam kapal lengkap mempengaruhi keputusan.
2. Berdasarkan kuisioner pada item kedua, pendapat responden diperoleh total skor 436 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa ruangan kapal berAC mempengaruhi keputusan.
3. Berdasarkan kuisioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 443 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa optimalisasi fungsi fasilitas mempengaruhi keputusan.
4. Berdasarkan item 1 sampai 3 untuk pendapat responden diperoleh total skor 439 yang berarti sebagian besar responden sangat setuju.

#### **4.1.2.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y)**

Keputusan Pembelian diukur berdasarkan penilaian responden konsumen yang menggunakan jasa penyebrangan di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik

terhadap beberapa indikator keputusan pembelian. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang didistribusikan kepada 100 konsumen dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.9 sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Y**

Item	Tanggapan Responden					Total	Skor Nilai					Total
	SS	S	N	TS	STS		5	4	3	2	1	
1.	28	51	17	4	0	100	140	204	51	8	0	403
2.	49	41	7	3	0	100	245	164	21	6	0	436
3.	37	53	7	3	0	100	185	212	21	6	0	424
<b>Jumlah</b>	<b>114</b>	<b>145</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	<b>570</b>	<b>580</b>	<b>93</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1263</b>
Sumber: Lampiran 4											<b>Rata-Rata</b>	<b>421</b>

Berdasarkan tabel 4.9, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuisioner pada item pertama, pendapat responden diperoleh total skor 403 yang berarti sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mengetahui data / informasi mempengaruhi keputusan.
2. Berdasarkan kuisioner pada item kedua, pendapat responden diperoleh total skor 436 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa keyakinan akan kualitas jasa mempengaruhi keputusan.
3. Berdasarkan kuisioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 424 yang berarti sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa menimbulkan rasa senang mempengaruhi keputusan.
4. Berdasarkan item 1 sampai 3 untuk pendapat responden diperoleh total skor 421 yang berarti sebagian besar responden keputusan menyatakan setuju

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner layak atau sah untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Uji Validitas dan Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 16.0, dengan sampel yang digunakan sebesar 100 responden pada masing-masing indikator setiap variabelnya.

#### 4.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep/gejala yang diukur. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Cara mengukur validitas dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif, maka pertanyaan atau indikator dinyatakan *valid*.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
<b>1.</b>	<b>X1</b>				
	X1.1	0,497	0,1966	0,000	Valid
	X1.2	0,838	0,1966	0,000	Valid
	X1.3	0,357	0,1966	0,000	Valid
	X1.4	0,545	0,1966	0,000	Valid
	X1.5	0,838			
<b>2.</b>	<b>X2</b>				
	X2.1	0,619	0,1966	0,000	Valid
	X2.2	0,619	0,1966	0,000	Valid
	X2.3	0,614	0,1966	0,000	Valid

No.	Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
<b>3.</b>	<b>X3</b>				
	X3.1	0,742	0,1966	0,000	Valid
	X3.2	0,736	0,1966	0,000	Valid
	X3.3	0,706	0,1966	0,000	Valid
<b>5.</b>	<b>Y</b>				
	Y1	0,547	0,1966	0,000	Valid
	Y2	0,717	0,1966	0,000	Valid
	Y3	0,698	0,1966	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Keterangan :

1.  $X_1$  = Kualitas Layanan
  - $X_{1.1}$  = Bukti fisik
  - $X_{1.2}$  = Keandalan
  - $X_{1.3}$  = Daya tanggap
  - $X_{1.4}$  = Jaminan
  - $X_{1.5}$  = Empaty
2.  $X_2$  = Harga
  - $X_{2.1}$  = Terjangkaunya atau tidaknya biaya
  - $X_{2.2}$  = Kesesuaian antara harga dengankualitas
  - $X_{2.3}$  = Pembayaran diloket pelabuhan
3.  $X_3$  = Fasilitas
  - $X_{3.1}$  = Alat keselamatan dalam kapal lengkap
  - $X_{3.2}$  = Ruangan kapal berAC
  - $X_{3.3}$  = Optimalisasi fungsi alat
4.  $Y$  = Keputusan Pembelian
  - $Y_{.1}$  = Mengetahui data / informasi
  - $Y_{.2}$  = Keyakinan akan kualitas jasa
  - $Y_{.3}$  = Menimbulkan rasa senang

Dari hasil uji validitas instrumen semua variabel didapatkan  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$  0,1966. Jadi seluruh butir pernyataan dari variabel independen maupun dependen terbukti valid.

#### 4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (kehandalan) adalah nilai yang menunjukkan sejauh mana suatu alatb pengukut dapat dipercaya dan dapat diandalkan (konsisten). Dalam uji

reliabilitas ini suatu butir atau variabel dikatakan reliabel jika  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$  (Santoso, 2005;280).

Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Item	alpha	r tabel	keterangan
Kualitas Layanan	0,739	0,1966	Reliabel
Harga	0,702	0,1966	Reliabel
Fasilitas	0,790	0,1966	Reliabel
Keputusan Pembelian	0,738	0,1966	Reliabel

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel bebas dan variabel terikat mempunyai nilai  $r_{\alpha}$  positif dari dan lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ , dimana  $r_{\text{tabel}}$  untuk  $df = N = 100$  tingkat signifikansi 5% adalah 0,1966. Jadi item – item pertanyaan seluruhnya dianggap reliabel atau handal dalam melakukan fungsinya sebagai alat ukur.

## 4.2.2 Uji Asumsi Klasik

### 4.2.2.1 Uji Autokorelasi

Untuk menguji adanya autokorelasi digunakan uji Durbin Watson batas atas dan batas bawah ( $du$  atau  $dl$ ) bila hasil perhitungan terletak antara selang batas atas dan batas bawah maka disimpulkan tidak ada autokorelasi (Ghozali, 2009). Dari tabel DW pada taraf signifikan 5% dengan  $n = 100$  ( $k = 3$ ), maka diperoleh  $dl = 1.6131$ ;  $du = 1.7364$  (lihat lampiran Durbin Watson). Dari hasil output persamaan 1 diperoleh  $DW = d = 1.901$ .

Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak,

yang berarti terdapat autokorelasi.

2. Jika  $d$  terletak antara  $d_U$  dan  $(4-d_U)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika  $d$  terletak antara  $d_L$  dan  $d_U$  atau diantara  $(4-d_U)$  dan  $(4-d_L)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang menjelaskan.

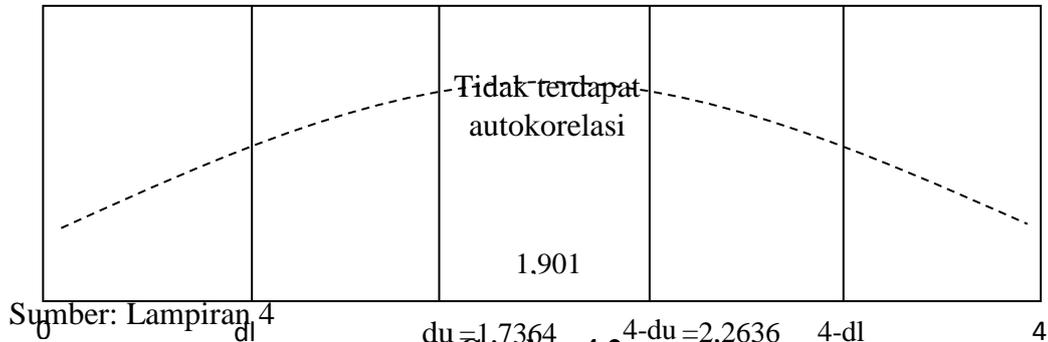
**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,458 <sup>a</sup>	,209	,185	1,31918	1,901

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas\_layanan, harga

b. Dependent Variable: keputusan



Karena nilai DW sebesar 1.901 berada pada daerah antara 2 dan  $4-d_U$ , maka menerima  $H_0$  bahwa tidak ada autokorelasi.

#### 4.2.2.2 Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dapat dilihat dari Nilai *Tolerance* dan lawannya, *Varian Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* <

0,10 atau = nilai VIF > 10 berarti menunjukkan adanya multikolinearitas (Ghozali, 2009).

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,229	1,982		1,629	,107		
kualitas_layanan	,480	,168	,649	2,851	,005	,159	6,288
harga	-,323	,265	-,278	-1,221	,225	,158	6,313
fasilitas	,233	,100	,213	2,335	,022	,990	1,010

a. Dependent Variable: keputusan

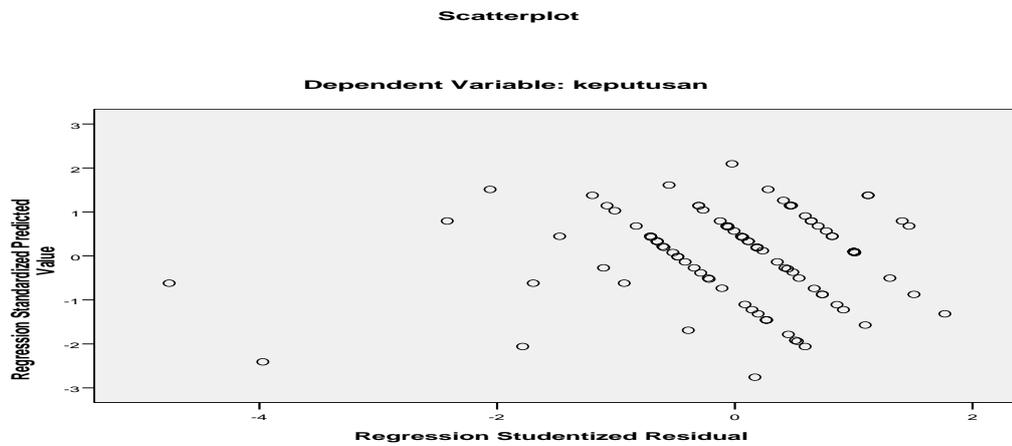
Sumber: Lampiran 4

Dari tabel 4.14 di atas, terlihat bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai *tolerance* yang lebih kecil dari 10%, yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas yang lebih besar dari 95%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas.

#### 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika *variance* berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009).

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, maka hasil uji Heterokedastisitas ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Sumber: Lampiran 4

**Gambar 4.3**  
**Scatter Plots hasil Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, maka dari *Scatter Plots* dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas, serta menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Sehingga layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian. Berdasarkan gambar 4.2 di atas, maka dari *Scatter Plots* dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas, serta menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Sehingga layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

#### **4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS* didapatkan hasil sebagai berikut:

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Keputusan
a	= Konstanta
X <sub>1</sub>	= Kualitas Layanan
X <sub>2</sub>	= Harga
X <sub>3</sub>	= Fasilitas
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> ,	= koefisien regresi
e	= <i>standart error</i>

**Tabel 4.15**  
**Uji regresi linier berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,229	1,982		1,629	,107
	kualit as_lay anan	,480	,168	,649	2,851	,005
	harga	-,323	,265	-,278	-1,221	,225
	f asilitas	,233	,100	,213	2,335	,022

a. Dependent Variable: keputusan

( sumber : Lampiran 4 )

Dari persamaan regresi linier berganda diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = 3,229 + 0,480X_1 - 0,323X_2 + 0,233X_3 + e$$

1. Nilai *a* sebesar 3,229 menunjukkan bahwa, variabel keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebesar 3,229 jika variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>), harga (X<sub>2</sub>), fasilitas (X<sub>3</sub>), bernilai 0.

2. Jika kualitas layanan (X1) sebesar 0,480 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) berubah, asumsi Y akan meningkat sebesar 0,480 satuan, dengan asumsi harga (X2), fasilitas (X3) tetap.
3. Jika harga (X2) berubah dengan satu satuan nilai, maka Y akan berkurang sebesar 0,323 satuan, dengan asumsi kualitas layanan (X1), fasilitas (X3) tetap.
4. Jika fasilitas (X3) berubah dengan satu satuan nilai, maka Y akan berubah sebesar 0,233 satuan. dengan asumsi kualitas layanan (X1), harga (X2) tetap

### 4.3 Uji Hipotesis

#### 4.3.1 Uji t

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen yang digunakan dalam penelitian. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh parsial (masing-masing) variabel eksogen terhadap variabel endogen. Tingkat kepercayaan atau tingkat signifikansi yaitu **Error! Reference source not found.** Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,229	1,982		1,629	,107
	kualitas_Jayanan	,480	,168	,649	2,851	,005
	harga	-,323	,265	-,278	-1,221	,225
	fasilitas	,233	,100	,213	2,335	,022

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber: Lampiran 4

### 1. Pengaruh variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Untuk melihat pengaruh parsial antara kualitas layanan terhadap keputusan pembelian, peneliti menggunakan tahap berupa penetapan hipotesis, pengolahan data kuantitatif dengan SPSS, dan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Adapun hipotesis yang ditetapkan yaitu:

$H_a$  = kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

$H_o$  = kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

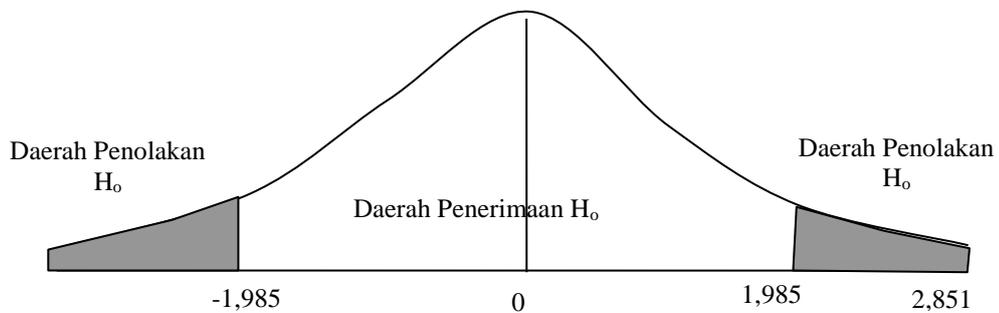
Pengolahan data dengan menggunakan SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,851 dan nilai t tabel dengan taraf signifikansi 0,025 (dua sisi) sebesar 1,985. Selanjutnya nilai t hitung dan t tabel dibandingkan, dengan ketentuan:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,851 > nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985, maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan, bahwa kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Lebih jelasnya sebagai mana dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut ini:



**Gambar 4.4**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis**

## 2. Pengaruh variabel Harga ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Untuk melihat pengaruh parsial antara harga terhadap keputusan pembelian, peneliti menggunakan tahap berupa penetapan hipotesis, pengolahan data kuantitatif dengan SPSS, dan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Adapun hipotesis yang ditetapkan yaitu:

$H_a$  = kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

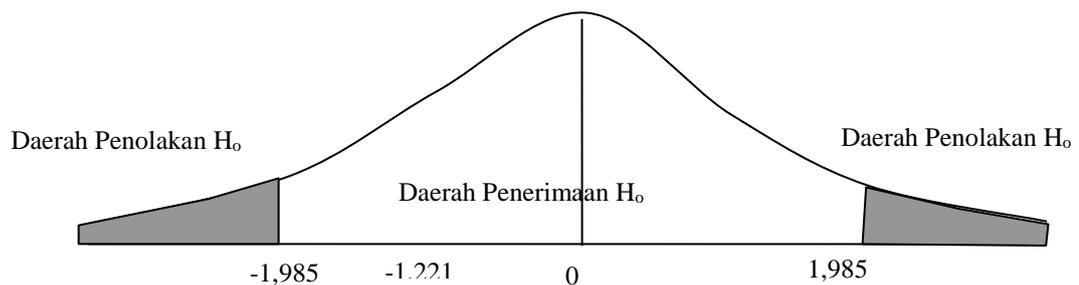
$H_o$  = kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

Pengolahan data dengan menggunakan SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar -1,221 dan nilai t tabel dengan taraf signifikansi 0,025 (dua sisi) sebesar 1,985. Selanjutnya nilai t hitung dan t tabel dibandingkan, dengan ketentuan:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-1,221 < \text{nilai } t_{tabel}$  sebesar 1,985, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dapat disimpulkan, bahwa harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Lebih jelasnya sebagai mana dapat dilihat pada gambar 4.5 sebagai berikut ini:



**Gambar 4.5**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis**

### 3. Pengaruh variabel Fasilitas ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Untuk melihat pengaruh parsial antara fasilitas terhadap keputusan pembelian, peneliti menggunakan tahap berupa penetapan hipotesis, pengolahan data kuantitatif dengan SPSS, dan membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel. Adapun hipotesis yang ditetapkan yaitu:

$H_a$  = fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

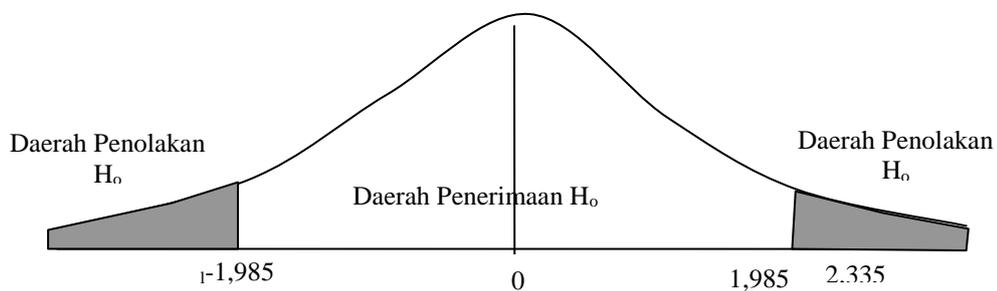
$H_0$  = fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

Pengolahan data dengan menggunakan SPSS, diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 2,335 dan nilai  $t$  tabel dengan taraf signifikansi 0,025 (dua sisi) sebesar 1,985. Selanjutnya nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel dibandingkan, dengan ketentuan:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,335 >$  nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $1,985$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan, bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Lebih jelasnya sebagai mana dapat dilihat pada gambar 4.6 sebagai berikut ini:



**Gambar 4.6**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis**

**Tabel 4.18**  
**Uji Secara Simultan (Uji F)**

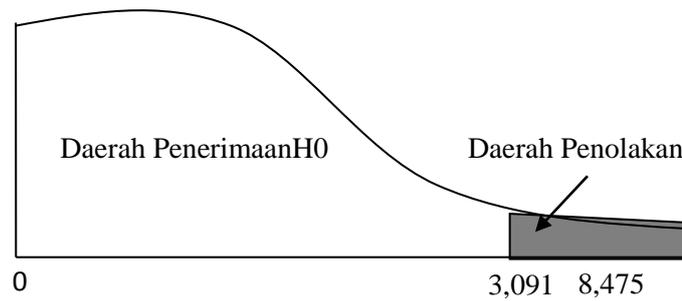
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44,246	3	14,749	8,475	,000 <sup>a</sup>
	Residual	167,064	96	1,740		
	Total	211,310	99			

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas\_layanan, harga

b. Dependent Variable: keputusan

Berdasarkan tabel 4.18 disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini karena  $F_{hitung} 8,475 > F_{tabel} 2,699$  dan nilai signifikan  $F$  yang lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), fasilitas ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh keputusan pembelian ( $Y$ ).



**Gambar 4.8**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Uji F**

#### 4.4 Interpretasi Hasil

Berdasarkan penelitian dan analisis olah dengan menggunakan alat bantu SPSS for windows maka penelitian dapat menginterpretasikan hasil berikut:

1. Pembuktian hipotesis regresi secara parsial (uji t) ditunjukkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan, harga dan fasilitas secara parsial terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian
  - a. Kualitas Layanan memperoleh t hitung sebesar 2,851 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,985, pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik dikarenakan kapal Express Bahari memiliki ruangan yang nyaman, kehandalan dalam melayani konsumen sesuai dengan yang dijanjikan, daya tanggap pegawai dalam memberi informasi secara tepat kepada konsumen, jaminan keamanan dan keselamatan

terpenuhi dan karyawan memiliki rasa empati yang tinggi. Sesuai dengan teori Nasution (2008:50).

- b. Harga memperoleh t hitung sebesar -1,221 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,985, taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga (X2) terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Harga tidak berpengaruh dikarenakan harga sudah ditentukan penyedia jasa penyebrangan sehingga konsumen tidak bisa memilih, meskipun kualitas telah sesuai dengan harga dan kemudahan pembayaran konsumen tidak ada pilihan lain untuk memilih jasa penyebrangan. Hasil ini sesuai dengan temuan Kim et al. (2012) dan Alfred (2013).
- c. Fasilitas memperoleh t hitung sebesar 2,335 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,985, taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel fasilitas (X3) terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan dikarenakan kapal Express Bahari memiliki alat keselamatan yang lengkap, ruangan berAC dan mengoptimalkan fasilitas yang ada sehingga konsumen merasa aman dan nyaman Sesuai dengan teori Raharjani (2005) dalam Roy (2014:26).
- d. Hasil uji hipotesis secara simultan melalui uji F menyatakan bahwa variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas secara simultan mempunyai

pengaruh terhadap penyebrangan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini karena  $F$  hitung 8,475 >  $F$  tabel 2,699 dan nilai signifikan  $F$  yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan (X1), harga (X2), fasilitas (X3) ) secara simultan berpengaruh keputusan pembelian (Y), dikarenakan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik memiliki kualitas layanan yang baik, harga yang terjangkau dan fasilitas yang aman dan nyaman. Sesuai dengan teori (Tjiptono, 2007).