Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 10, No. 3, Maret 2025

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNA JASA DALAM MEMILIH DERMAGA DI PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK

Erna Wati[1], Hendra Prasetio[2], Tengku Mohd. Khairal Abd[3]
Universitas Bina Nusantara, Indonesia[1,2,3]
Email: myanna.erna97@gmail.com[1]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tarif, layanan, dan keamanan terhadap keputusan pemilihan dermaga regular ataupun eksekutif ketika menyeberang di Pelabuhan Merak dengan kategori penumpang jasa pejalan kaki dan kendaraan pribadi sebagai variabel moderasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dimana Objek penelitian ini adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku pengelola transportasi laut di Pelabuhan Merak. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *convenience sampling,* dimana jumlah sampel penelitian sebanyak 133 orang pengguna jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga, namun begitu factor layanan dan keamanan justru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor kategori penumpang jasa memoderasi pengaruh tarif terhadap keputusan pemilihan dermaga, sedangkan untuk factor layanan dan juga keamanan justru tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci: Keputusan Pengguna Jasa, Tarif, Layanan, Keamanan, Kategori Penumpang

Abstract

This study aims to determine the effect of tariffs, services, and security on the decision to choose a regular pier or the executive when crossing at the Port of Merak with the category of pedestrians and private vehicles as a moderating variable. The research method uses a quantitative approach. The object of this research is PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) as the company that handles the crossing at the Port of Merak. The research sample was taken using a convenience sampling, in which the total sample was 133 respondents. The results of this study shows that tariffs have a significant effect on the pier selection decisions, while the factor of service and security have no significant effect on the type of pier being selected. This research also indicates that the category of passengers do moderate the effect of tariffs on pier selection decisions, while it did not moderate the other two factors of service and security.

Keywords: *Service User Decisions, Tariffs, Services, Security, Passenger Category*

Pendahuluan

Indonesia adalah Negara maritim dengan jumlah pulau terbesar dibandingkan Negara-negara lain di seluruh dunia. Jumlah pulau di Indonesia secara keseluruhan berjumlah sebanyak 16 ribu pulau (BPS Indonesia, 2020). Pulau yang terbesar di Indonesia terdiri dari pulau Sumatera, pulau Jawa, pulau Kalimantan, pulau Sulawesi, dan pulau Papua dan pulau-pulau kecil lainnya dengan jumlah mencapai ribuan pulau. Persebaran pulau di Negara Indonesia menyebabkan konsekuensi atas kebutuhan moda alat transportasi yang menjadi penghubung antar pulau yang umumnya dikelola oleh perusahaan yang bergerak di sektor industri transportasi laut.

Kebutuhan terhadap pelayanan menyeberang dari suatu pelabuhan ke pelabuhan

lain dan dari satu pulau ke pulau lain yang di inginkan pengguna jasa salah satunya dipengaruhi oleh preferensi konsumen. Konsumen ketika akan melakukanperjalanan memiliki kesempatan memilih sendiri berbagai tawaran dari layanan jasa penyeberangan yang akan digunakannya. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang sering pula disebut dengan singkatan ASDP adalah perusahaan yang menyediakan layanan jasa penyeberangan antar pulau. Salah satu penyeberangan antar pulau tersebut diantaranya adalah pelabuhan Merak yang melayani penyeberangan orang dan kendaraan antara pulau Jawa dengan pulau Sumatera (Merak-Bakauheni)

Standar pelayanan minimum untuk pelayanan jasa penyeberangan yang disediakan perusahaan pelayanan memberikan fasilitas dan pelayanan prima kepada setiap penumpangnya. Fasilitas yang dimaksud meliputi akomodasi penumpang seperti kursi penumpang dan tatami (tempat istirahat untuk sopir), toilet, kantin, mushola/tempat ibadah dan ruang ibu menyusui, sampai dengan fasilitas yang mewah seperti disediakannya fasilitas penunjang hiburan yang bisa dinikmati oleh pengguna jasa yaitu fasilitas Wifi gratis dan tersedianya live music yang diadakan pada waktu - waktu tertentu.

Adanya perbedaan fasilitas tersebut dalam kenyataannya belum dapat membuat semua golongan pengguna jasa memilih untuk menggunakan layanan jasa penyeberangan dengan menggunakan kapal ASDP, baik yang terdapat pada pelabuhan Reguler maupun dermaga Eksekutif. Pada beberapa golongan, seperti penumpang pejalan kaki, kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat dengan *marketshare* didominasi oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Hal inilah yang melandasi pemilihan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai objek penelitian ini selaku pengelola Pelabuhan Merak. Data pengguna jasa penyeberangan di pelabuhan Merak, baik di dermagaeksekutif dan dermaga reguler disajikan lebih lanjut pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. *Market Share* Pendapatan Penyeberangan Tiap PerusahaanPenyeberangan di Pelabuhan Merak

MARKET SHARE
PENDAPATAN
PENYEBERANGANPERIODE
JUNI 2019 SD MEI 2020

No.	Nama Perusahaan	Jlh Trip	Penumpang	Kendaraan	Jumlah	Presentase
	PELABUHAN EKSEKUTIF DAN KAPAL EKSPRESS					
1	PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) EKSEKUTIF	4.803	4.913.417.250	194.541.727.725	199.455.144.975	17%
	PELABUHAN REGULER					
1	PT AMAN LINTAS SAMUDRA	1.326	183.092.560	45.795.995.106	45.979.087.666	4%
2	PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) REGULER	1.538	545.651.770	34.818.335.828	35.363.987.598	3%
3	PT ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN	100	15.043.730	2.028.211.617	2.043.255.347	0%
4	PT BAKAHUNI SARANA PRIMA	582	228.851.865	14.897.137.822	15.125.989.687	1%
5	PT BUKIT MERAPIN NUSANTARA LINES	876	193.543.315	20.909.839.485	21.103.382.800	2%
6	PT DAMAI LINTAS BAHARI	1.783	251.687.740	67.364.017.027	67.615.704.767	6%
7	PT DHARMA LAUTAN UTAMA	2.297	610.108.380	68.139.092.925	68.749.201.305	6%
8	PT GUNUNG MAKMUR PERMAI	381	151.330.845	6.406.151.497	6.557.482.342	1%
9	PT JEMBATAN NUSANTARA	1.790	577.698.175	36.928.431.916	37.506.130.091	3%
10	PT JEMLA FERRY	4.411	1.208.160.135	150.247.372.830	151.455.532.965	13%
11	PT MUNIC LINE	3.348	815.658.895	111.207.317.710	112.022.976.605	10%
12	PT NAUFAL BROTHERS COMPANY	487	84.065.480	18.657.239.129	18.741.304.609	2%
13	PT PMS PENYEBERANGAN MULIA (BNI)	2.286	602.258.870	67.398.141.274	68.000.400.144	6%
14	PT PRIMA EKSEKUTIF	1.529	427.272.175	37.360.149.638	37.787.421.813	3%
15	PT PRIMA VISTA	502	163.784.635	9.194.912.635	9.358.697.270	1%

16	PT RAPUTRA JAYA	792	187.882.435	20.509.807.357	20.697.689.792	2%
17	PT SAMUDERA FERRY	953	220.632.725	22.143.680.011	22.364.312.736	2%
18	PT SEKAWAN MAJU SEJAHTERA	1.006	264.108.980	28.590.802.543	28.854.911.523	2%
19	PT SURYA TIMUR LINE	1.732	388.144.820	57.974.363.744	58.362.508.564	5%
20	PT. TRANSHIP INDONESIA	299	36.304.370	10.679.347.961	10.715.652.331	1%
21	PT TRI SAKTI LAUTAN MAS	1.129	296.972.455	35.172.562.728	35.469.535.183	3%
22	PT TRI SUMAJA LINES	680	109.619.880	12.973.859.412	13.083.479.292	1%
23	PT WINDU KARSA	1.323	291.227.255	37.653.831.426	37.945.058.681	3%
24	PT WIRA JAYA LOGITAMA LINES	1.710	333.870.495	53.566.471.335	53.900.341.830	5%
	TOTAL REGULER	32.860	8.186.971.985	970.617.072.956	978.804.044.941	83%
	TOTAL	37.663	13.100.389.235	1.165.158.800.681	1.178.259.189.916	100%

Sumber: Bagian Produksi Pelabuhan Merak, 2019

Berdasarkan Tabel 1, diketahui Pelabuhan Penyeberangan Merak yang didalamnya beroperasi beberapa perusahaan jasa penyeberangan antar pulau menunjukkan dermaga reguler lebih favorit digunakan oleh pengguna jasa bila dibandingkan dermaga eksekutif. Fakta ini merupakan gap utama yang hendak diteliti dalam riset ini. Ini karena pada kebiasaannya, pengguna akan cenderung memilih fasilitas yang lebih baik apabila diberikan dua opsi yang berbeda namun kenyataannya tidak demikian.

Permasalahan terkait adanya kesenjangan antara jumlah produksi, baik penumpang pejalan kaki, kendaraan bermotor, kendaraan penumpang maupun kendaraan logistik di dermaga Reguler dan di dermaga Eksekutif di pelabuhan Merak mendasari untuk dilakukannya kajian lebih lanjut, dimana variabel yang diduga mempengaruhi keputusan pemilihan dermaga didasarkan kepada variabel tarif, layanan, keamanan dan kategori penumpang jasa sebagai variabel moderasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atau hubungan kausalitas yang jelas antara tarif, layanan dan keamanan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada pelabuhan merak dengan di moderasi oleh kategori penumpang jasa, yaitu pejalan kaki dan kendaraan pribadi.

Pengembangan Hipotesis

Abubakar (2010) menjelaskan tarif angkutan penyeberangan merupakan biaya atau harga dari layanan jasa yang ditetapkan dan berlaku untuk moda transportasi angkutan penumpang, kendaraan, barang, hewan dan obyek lainnya yang diangkutdi atas suatu kendaraan, dalam hal ini angkutan penyeberangan kapal laut. Penentuan besarnya tarif ditetapkan menurut golongan kendaraan atas penggunaan ruang di dalam kapal laut. Jenis tarif penyeberangan meliputi tarif pelayaran ekonomi (tarif dasar dan tarif jarak) dan tarif pelayaran non ekonomi (tarif dasar dan jarak serta tarif tambahan).

Peran harga atau tarif menjadi hal yang penting dan mendapatkan perhatian lebih dari konsumen ketika membuat keputusan untuk menggunakan suatu produk atau jasa karena setiap konsumen menyadari adanya hubungan yang relatif antara harga produk atau tarif jasa dan tingkat harapan mereka atas produk atau pelayanan jasa yang mereka terima (Apriliana & Ariyadi, 2020; Haslinda, 2020). Dalam konteks pelayanan jasa, harga umumnya disebut dengan istilah tarif sebagai sejumlah materi tertentu yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa untuk dapat memperoleh dan menikmati layanan jasa tertentu, dimana semakin terjangkau tarif maka semakin besar pengguna jasa untuk memutuskan menggunakan jasa tersebut dan begitupula

sebaliknya. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Wardhana et al. (2017), Sinaga et al. (2020), Azali et al. (2018) yang menyatakan tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa dari suatu perusahaan, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:
H_1 : Tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak.

Pelayanan adalah kegiatan rutin dan berkelanjutan yang mencakup seluruh aktivitas pemberian pelayanan kepada konsumen dari pihak penyedia layanan jasa (Mokoagouw, 2018). Adapun Wakhid (2017) menyatakan pelayanan merupakan kegiatan dalam melayani guna memberikan kepuasan kepada seseorang yang menggunakan jasa tertentu yang diberikan oleh pemberi layanan jasa yang hasilnya tidak tampak secara fisik atau tidak berwujud namun tetap dapat dirasakan manfaatnya yang dapat memenuhi kebutuhan dan menyebabkan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Layanan yang diberikan kepada pelanggan dari perusahaan selaku penyedia jasa tertentu menjadi bagian penting dari rangkaian proses pemberian jasa, mulai dari menstimulasi minat pelanggan dalam mengambil keputusan penggunaan jasa tertentu hingga menciptakan kepuasan pelanggan atas jasa yang telah pelanggan terima. Sinambela (2021) mengemukakan pentingnya layanan sebagai suatu kegiatan yang berorientasi dalam pemberian pelayanan kepada pelangan, baik yang bersifat berwujud dan tidak berwujud yang dapat menciptakan kepuasan batin dari penerima pelayanan, dimana semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pelanggan dalam memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut. Hal tersebut didukung dengan penelitian Wardhana et al. (2017) dan Sinaga et al. (2020) yang menyatakan pelayanan yang berkualitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa dari suatu perusahaan tertentu, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:
H_2 : Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak.

Keamanan merupakan suatu keadaan yang membuat seseorang merasa dirinya aman dan nyaman dalam melakukan aktivitasnya serta juga menunjukkan suatu keadaan yang jauh dari bahaya, keadaan yang tidak menimbulkan stres yang menyebabkan seseorang nyaman atas keadaan tersebut (Tarwono, 2020). Istilah keamanan umumnya digunakan karena berkaitan dengan lingkungan dimana seseorang itu berada, bisa lokasi tempat tinggal seseorang, lokasi tempat seseorang bekerja, lokasi seorang konsumen dalam menikmati pelayanan yang diberikan dari penyedia jasa yang mana minim dari resiko bahaya dan resiko tindak kejahatan.

Keamanan kepada pelanggan menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian bagi perusahaan yang memberikan pelayanan jasa. Tarwoto (2020) menjelaskan pelanggan yang merasakan keadaan aman, tentram, tidak adanya perasaan waspada, tidak dalam keadaan berbahaya, tidak menimbulkan resiko cedera sehingga dirinya selaku pelanggan dapat menikmati seluruh pelayanan maka semakin besar pelanggan akan memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Sinaga et al. (2020) dan Azali et al. (2018) yang menyatakan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa dari suatu perusahaan tertentu, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai

berikut:

H_3 : Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak.

Kategori penumpang jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak dikategorikan menurut status pengguna jasa saat menyeberang, dimana pengguna jasa menyeberang dengan berjalan kaki (tanpa kendaraan) atau pengguna jasa yang menyeberang dengan menggunakan kendaraan (roda dua atau roda empat).

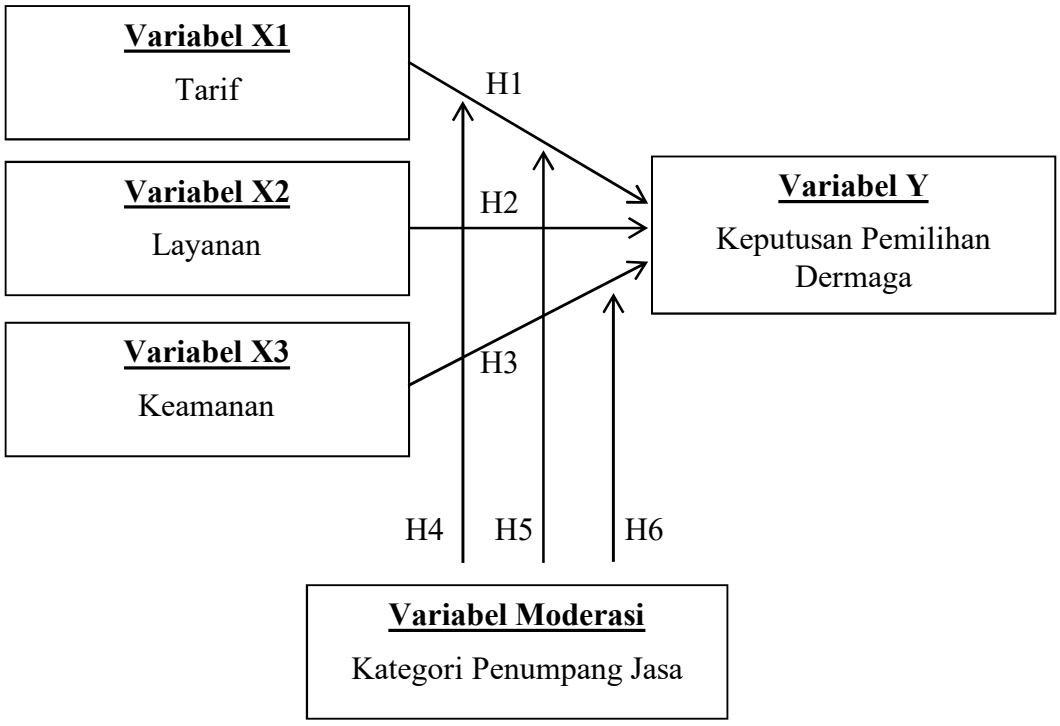
Pada perusahaan yang menyediakan layanan jasa untuk pelanggan dengan segmentasi tertentu, dalam hal ini pelanggan yang berjalan kaki dan pelanggan yang menggunakan kendaraan (roda dua atau roda empat) pada jasa penyeberangan kapal laut diduga dapat memoderasi, bisa memperkuat atau memperlemah pengaruh tarif, layanan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan jasa dalam pemilihan dermaga reguler atau dermaga eksekutif. Selain itu, penelitian ini menjadi penelitian awal yang menggunakan variabel moderasi kategori penumpang jasa, sehingga peneliti mengajukan hipotesis penelitian dengan adanya variabel moderasi sebagai berikut:

H_4 : Kategori penumpang jasa memoderasi pengaruh tarif terhadap keputusanpemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak.

H_5 : Kategori penumpang jasa memoderasi pengaruh layanan terhadap keputusanpemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak.

H_6 : Kategori penumpang jasa memoderasi pengaruh keamanan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Penelitian Wardhana et al. (2017) dan Sinaga et al. (2020),

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Unit analisis penelitian ini adalah pengguna jasa dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang menggunakan dermaga reguler maupun dermaga ekspress untuk menyeberang dari Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenient sampling*, yaitu metode penentuan sampel dengan memilih sampel secara mudah. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan responden yang digunakan yaitu jumlah penumpang pejalan kaki dan penumpang dengan kendaraan R4 yang memiliki jumlah berbeda-beda pada dermaga reguler dan dermaga eksekutif sehingga akan dipilih responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian, dimana jumlah kelayakan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebanyak 133 sampel.

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel tetap, yaitu keputusan pemilihan dermaga (variabel Y). Variabel bebas sebanyak 3 variabel, yaitu variabel tarif (variabel X1), variabel layanan (variabel X2), variabel keamanan (variabel X3). Variabel moderasi, yaitu kategori pengguna jasa (variabel M). Adapun operasional variabel penelitian secara lebih spesifik dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Keputusan Pemilihan Dermaga (Var. Y)	Keputusan yang diambiloleh seseorang (konsumen) dengan beberapa tahapan yang dilalui sebelum menggunakan jasa yangditawarkan pihak lain Sumber: Kotler dan Keller (2009)	Diukur dengan menggunakan variabel *dummy*, yakni pengguna jasa yang memilih dermaga reguler diberi nilai 0, sedangkan pengguna jasa yang memilih dermaga ekspres diberinilai 1	Nominal
Tarif (Var. X1)	Tarif yang dikenakan kepada penumpang yang menggunakan layanan jasaangkutan penumpang atau kendaraan Sumber: Abubakar (2010)	1. Tarif terjangkau 2. Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan 3. Tarif sesuai dengan fasilitasyang diberikan Sumber: Rezki et al. (2019)	Likert
Layanan (Var. X2)	Kegiatan pemberian jasa dari penyedia jasa kepadapengguna jasa yang umumnya tidak berwujuddan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap jasatersebut namun dapat dinikmati manfaatnya secara langsung dan tidak langsung oleh pengguna jasa. Sumber: Kotler dan Keller (2009)	1. Kualitas fasilitas yang dapatdinikmati konsumen 2. Kualitas petugas dalammemberikan pelayanankepada konsumen 3. Kemudahan dalampembelian tiket 4. Kepuasan atas pelayananyang diterima konsumen Sumber: Maria dan Ngaliman(2017)	Likert
Keamanan (Var. X3)	Suatu keadaan yang membuat seseorang merasa dirinya aman	1. Konsumen merasa aman saatberada di area	Likert

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
	dan nyaman dalam melakukan aktivitasnya serta menunjukkan keadaan yang jauh dari bahaya, keadaan yang tidak menimbulkan stres yang menyebabkan seseorang nyaman atas keadaan tersebut	pelabuhan 2. Konsumen merasa aman saatberada di dalam kapal 3. Konsumen merasa aman dengan kinerja petugas saatberada di area pelabuhan 4. Konsumen merasa aman dengan kinerja petugas saatberada di kapal Sumber: Lim (2013)	
Kategori Penumpan gJasa (Var. Moderasi)	Penumpang jasa penyeberangan laut menurut kategori golongan Sumber: Abubakar (2010)	Diukur dengan menggunakan variabel *dummy*, yakni penggunajasa pejalan kaki diberi nilai 0, sedangkan pengguna jasa kendaraan pribadi diberi nilai 1	Nominal

Analisis data menggunakan regresi *logistic binary* dengan program SPSS versi 26, hal ini mengingat variabel *dependen* penelitian ini menggunakan variabel *dummy* dengan skala nominal. Tahapan analisis data mencakup uji outlier, analisis faktorial untuk uji validitas data dengan menggunakan *KMO Measure of SamplingAdequacy*, uji reliabilitas menggunakan cronbach's alpha, uji asumsi klasik menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, uji model fit dan uji koefisien determinasi dan analisis regresi *logistic binary.*

Uji hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tetap atau ada tidaknya efek moderasi. Kriteria pengujian hipotesis, yaitu jika nilai signifikansi (prob) < *alpha* (0.05) maka H0 ditolak dan Ha diterima atau hipotesis terdukung diterima.

Hasil dan Pembahasan

Populasi penelitian adalah pengguna jasa penyeberangan kapal di Pelabuhan Merak dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak sebagai pihak pengelolanya. Jumlah populasi diambil dari rata-rata produksi harian dengan jumlah golongan penumpang dan kendaraan yang terbanyak, yakni penumpang yang berjalan kaki dan penumpang dengan kendaraan pribadi roda empat (R4). Resume hasil penyebaran kuesioner penelitian ini kepada sampel penelitian dijelaskan oleh tabel berikut:

Tabel 3. Kuesioner Penelitian Yang Disebarkan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kuesioner yang disebarkan kepada sampel penelitian	133 Kuesioner	100%
2	Kuesioner untuk penumpang yang berjalan kaki	74 Kuesioner	55%
3	Kuesioner untuk penumpang dengan kendaraan roda empat pribadi (R4)	59 Kuesioner	45%

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Dari sample responden yang telah mengisi kuesioner, didapatkan hasil dua karakteristik jenis pengguna jasa ditinjau menurut keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak yang dikelola PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Keputusan Pemilihan Dermaga Pada Responden Penelitian

No	Keputusan Pemilihan Dermaga	Frekwensi	Persentase
1	Eksekutif	63	47%
2	Reguler	70	53%
	Total	133	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Hasil pada Tabel 4 menunjukkan responden penelitian didominasi oleh penumpang yang mengambil keputusan pemilihan dermaga reguler pada Pelabuhan Merak dengan jumlah sebanyak 70 orang atau sebesar 53%, sedangkan penumpang yang mengambil keputusan pemilihan dermaga ekspress pada Pelabuhan Merak berjumlah sebanyak 63 orang atau sebesar 47%. Karakteristik responden penelitian menurut kategori penumpang jasa dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Kategori Penumpang Jasa Pada Responden Penelitian

No	Kategori Penumpang Jasa	Frekwensi	Persentase
1	Pejalan Kaki	74	56%
2	Kendaraan Pribadi	59	44%
	Total	133	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Hasil pada Tabel 5 menunjukkan responden penelitian didominasi oleh penumpang jasa pejalan kaki yang menyeberang di Pelabuhan Merak dengan jumlah sebanyak 74 orang atau sebesar 56%, sedangkan penumpang jasa dengan kendaraan pribadi berjumlah sebanyak 59 orang atau sebesar 44%.

Analisis Data

Uji *Outlier*

Uji *outlier* digunakan untuk mengetahui ada tidaknya data yang digunakan dalam suatu penelitian dengan memiliki keunikan karena sangat berbeda jauh dari observasi yang ditandai dengan nilai yang muncul secara ekstrim (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil uji *outlier*, diketahui bahwa variabel tarif (variabel X1) terdapat sebanyak 1 data yang nilainya ekstrem dibandingkan dengan data lainnya, yakni data pada responden nomor 79, dan pada variabel keamanan (variabel X3) terdapat sebanyak 1 data yang nilainya ekstrem dibandingkan dengan data lainnya, yakni data pada responden nomor 94. Apabila terdapat data yang memperoleh nilai ekstrem maka akan ditangani dengan cara menghapus data (Ghozali, 2018).

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan instrument penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (variabel penelitian). Uji validitas menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) dengan alat uji *Kaiser Meyer Olkin* atau KMO *Measure of Sampling Adequacy*. Ghozali (2018) menyatakan untuk mengukur kesesuaian analisis faktorminimal nilai KMO *Measure* > 0,6 untuk dinyatakan cukup. Berdasarkan hasil uji, diketahui pada variabel tarif (variabel X1) terdapat 1 item tidak valid, variabel layanan (variabel X2) terdapat 3 item tidak valid, dan variabel keamanan (variabel X3) terdapat sebanyak 2 item tidak valid, dimana item tidak valid tersebut ditanganidengan cara di hapus dari model.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji kehandalan, keakurasian dan konsisten kuesioner yang menjadi instrumen penelitian. Uji reliabiiltas menggunakan metode *cronbach's alpha*. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai cronbach's alpha > 0.6 (Ghozali, 2018). Berdasarkan hasil uji, diketahui nilai *cronbach's alpha* pada variabel tarif sebesar 0.718, variabel layanan sebesar 0.741, dan variabel keamanan sebesar 0.624. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0.6, maka dapat dinyatakan instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau handal dan konsisten dalam mengukur variabel dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) guna mengetahui terkait ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tetap dan untukmengetahui ada tidaknya efek moderasi. Nilai signifikansi variabel penelitian yang diperoleh dari Tabel 15 pada analisis regresi logistic menjadi nilai yang akan diperbandingkan dengan nilai *alpha* (0.05). Resume hasil pengujian hipotesis penelitian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 16. Resume Hasil Uji t (Uji Parsial)

Hipotesis	Sig	α	Keputusan	Keterangan
Hipotesis Pertama Tar (X1) -> KPM (Y)	0.010 ≤	0.05	Ha diterima	Terdapat Pengaruh Signifikan
Hipotesis Kedua Lay (X2) -> KPM (Y)	0.078 ≥	0.05	Ha gagal diterima	Tidak Terdapat Pengaruh Signifikan
Hipotesis Ketiga Keamanan (X3) -> KPM (Y)	0.280 ≥	0.05	Ha gagal diterima	Tidak Terdapat Pengaruh Signifikan
Hipotesis Keempat Moderasi KPJ (M)*Tar (X1)	0.000 ≤	0.05	Ha diterima	Terdapat Efek Moderasi
Hipotesis Kelima Moderasi KPJ (M)*Lay(X2)	0.772 ≥	0.05	Ha gagal diterima	Tidak TerdapatEfek Moderasi
Hipotesis Keenam Moderasi KPJ (M)*Kmn (X3)	0.233 ≥	0.05	Ha gagal diterima	Tidak TerdapatEfek Moderasi

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Hasil pengujian hipotesis pertama, diketahui variabel tarif (variabel X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,010. Berdasarkan kriteria uji hipotesis, diketahui apabila nilai signifikan (0.010) ≤ *alpha* (0.05) maka Ha diterima. Artinya tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak. Maka hipotesis pertama terbukti diterima. Hal ini menunjukkan penumpang jasa masih lebih banyak yang memilih untuk menggunakan dermaga reguler karena alasan lebih murah tarifnya dibandingkan memilih dermaga ekspress karena lebih mahal tarifnya

Hasil pengujian hipotesis kedua, diketahui variabel layanan (variabel X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,078. Berdasarkan kriteria uji hipotesis, diketahui apabila nilai signifikan (0.078) ≥ *alpha* (0.05) maka Ha gagal diterima. Artinya layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihandermaga pada Pelabuhan Merak. Maka hipotesis kedua terbukti gagal diterima. Hal ini menunjukkan pelabuhan Merak berupaya memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pengguna jasanya tanpa terkecuali, baik penumpang yang menggunakan dermaga ekspress maupun penumpang yang menggunakan dermaga reguler. Hal ini mengingat

adanya regulasi pemerintah yang mengatur pelayanan prima bagi perusahaan yang memberikan pelayanan publik di bidang transportasi, baik transportasi darat, laut

Hasil pengujian hipotesis ketiga, diketahui variabel keamanan (variabel X3) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,280. Berdasarkan kriteria uji hipotesis, diketahui apabila nilai signifikan (0.280) ≥ *alpha* (0.05) maka Ha gagal diterima. Artinya keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak. Maka hipotesis ketiga ditolak. Hal inimenunjukkan pelabuhan Merak berupaya memberikan pelayanan yang menimbulkan perasaan aman kepada seluruh pengguna jasanya tanpa terkecuali, baik penumpang yang menggunakan dermaga ekspress maupun penumpang yang menggunakan dermaga reguler. Salah satu bentuk keamanan tersebut adalah perasaan aman dari adanya tindak kejahatan seperti pencurian maupun keamanan yang terkait dengan tingkat keselamatan penumpang saat berada dalam penyeberangan di kapal

Hasil pengujian hipotesis keempat, diketahui variabel efek moderasi kategori penumpang jasa (variabel M) dengan tarif (variabel X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan kriteria uji hipotesis, diketahui apabila nilai signifikan (0.000) ≤ *alpha* (0.05) maka Ha diterima. Artinya kategori penumpang jasa dapat memoderasi pengaruh tarif terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak. Maka hipotesis keempat dapat diterima. Hal ini menunjukkan pengguna jasa dengan didominasi oleh penumpangpejalan kaki lebih memilih untuk menggunakan dermaga reguler karena lebih murah secara tarif biaya penyeberangannya.

Hasil pengujian hipotesis kelima, diketahui variabel efek moderasi kategori penumpang jasa (variabel M) dengan layanan (variabel X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,772. Berdasarkan kriteria uji hipotesis, diketahui apabila nilai signifikan (0.772) ≥ *alpha* (0.05) maka Ha gagal diterima. Artinya kategori penumpang jasa tidak memoderasi pengaruh layanan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak. Maka hipotesis kelima terbukti gagal diterima. Hal ini menunjukkan pengguna jasa, baik penumpang pejalan kaki maupun penumpang dengan kendaraan pribadi lebih memilih menggunakan dermaga reguler karena memberikan layanan yang hampir mendekati layanan yang diberikan oleh dermaga ekspress namun dengan biaya yang lebih murah.

Hasil pengujian hipotesis keenam, diketahui variabel efek moderasi kategori penumpang jasa (variabel M) dengan keamanan (variabel X3) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,233. Berdasarkan kriteria uji hipotesis, diketahui apabila nilai signifikan (0.233) ≥ *alpha* (0.05) maka Ha gagal diterima. Artinya kategori penumpang jasa tidak memoderasi pengaruh keamanan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak. Maka hipotesis keenam terbukti gagal diterima. Hal ini menunjukkan pengguna jasa, baik penumpang pejalankaki maupun penumpang dengan kendaraan pribadi lebih memilih menggunakan dermaga reguler karena keamanan yang penumpang rasakan tidak berbeda dengan dermaga ekspress namun dengan biaya yang lebih murah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengambil kesimpulan antara lain: (1) Tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga padaPelabuhan Merak. (2) Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga padaPelabuhan Merak. (3) Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan dermaga padaPelabuhan Merak. (4) Kategori penumpang jasa memoderasi pengaruh tarif terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak. (5)

Kategori penumpang jasa tidak memoderasi pengaruh layanan terhadap keputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak. (6) Kategori penumpang jasa tidak memoderasi pengaruh keamanan terhadapkeputusan pemilihan dermaga pada Pelabuhan Merak.

Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya dalam rangka mengembangkan penelitian pada topik yang sama, yaitu keputusan pemilihan dermaga denganpenggunaan populasi yang lebih beragam, seperti penumpang dengan golongan menurut kendaraan roda dua (R2), kendaraan roda empat (R4) non pribadi atau menambahkan variabel lainnya yang belum diteliti agar penelitian selanjutnya mendapatkan informasi dan hasil yang lebih luas daripada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, I. (2010). *Transportasi Penyebrangan 2010 suatu Pengantar*. Jakarta.

Apriliana, E. S., & Ariyadi, A. (2020). Kenaikan Harga Ayam Pada Masa Covid-19 di Kota Palangkaraya (Analisis Pemikiran Ibnu Taimiyah tentang Regulasi Harga). *Jurnal Hadratul Madaniyah*, *7*(1). https://doi.org/10.33084/jhm.v7i1.1597

Azali, I., Gunanto, E. Y. A., & Nugroho, S. (2018). Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, *33*(1). https://doi.org/10.24856/mem.v33i1.617

BPS Indonesia. (2020). BPS Indonesia. In *Statistik Indonesia 2020*.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.

Haslinda. (2020). Peran Pemerintah Dalam Pengawasan Harga dan Sistem Pasar di Indonesia. *IEB JOURNAL: Islamic Economics and Business Journal*, *2*(2).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. edisi.

Lim, A. L. (2013). Pertimbangan Penentu Penumpang Saat Memilih Jasa Transportasi Kapal Laut Pada PT Dharma Lautan Utama Cabang Pontianak. *Mabis*, *4*(1).

Maria, & Ngaliman. (2017). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Pelnas Pt. Duta Bahari Sentosa. *Ilmiah*, *7*(2).

Mokoagouw, S. E. A. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, *6*(3).

Rezki, M., Sukmawati, L., Elbiansyah, E., & Riyana, D. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, *4*(1), 490779.

Sinaga, O. S., Candra, V., & Putri, D. E. (2020). Peran Fasilitas Dan Harga Untuk Mendorong Minat Berkunjung Dalam Situasi Covid 19 (Studi Pada Taman Hewan Kota …. *... , Ekonomi, Akuntansi*, *September*.

Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Bumi Aksara.

Tarwono, W. (2020). Kebutuhan Dasar Manusia Dan Proses Keperawatan Edisi 4. Jakarta Selatan: Salemba Medika. *Program Studi Diploma Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, *01*(14).

Wardhana, A., Syahputra, S., & Kartawinata, B. R. (2017). Determinant Factors Of Consumer Preferences In Indonesia Airlines Industry. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *18*(02). https://doi.org/10.24198/jbm.v18i1.45

Copyright holder:
Erna Wati, Hendra Prasetio, Tengku Mohd. Khairal Abd (2025)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

