

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KAPAL RORO RUTE  
TELAGAPUNGGUR-TANJUNGBAN**

Anita Rahayu, Iranita, Nurhasanah Suwardi

[anitarahayuaf.ar@gmail.com](mailto:anitarahayuaf.ar@gmail.com)

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Abstract**

*This study aims to explain the Effect of Physical Evidence, Service Quality and Risk Perception on the Decision to Purchase a Roro Telagapunggur-Tanjunguban Ship Ticket. The population in the study of Roro ship users is the Telagapunggur-Tg.uban route. With the method of nonprobability sampling (random sampling) obtained a sample of 100 respondents. This type of research is quantitative research. The validity and reliability tests were performed on the questionnaire. The assumptions were tested for normality, multicollinearity, heteroscedasticity. Data were analyzed using multiple linear regression analysis, including the T test, F test and the coefficient of determination. The results showed that the t test results obtained Physical Evidence (X1), Service Quality (X2) and Risk Perception (X3) partially influence the Purchasing Decision. And the F test results obtained Physical Evidence (X1), Service Quality (X2) and Risk Perception (X3) simultaneously influence the Purchase Decision (Y). Based on the coefficient of determination test in this study the independent variables had an influence of 59.3% and 41.7% influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Physical Evidence, Service Quality, Risk Perception, Purchasing Decisions*

**I. Pendahuluan**

Menurut data BPS Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Kepulauan Riau memiliki luas daratan sebesar 10.595,41 km<sup>2</sup> dan lautan sebesar 417.012,41 km<sup>2</sup> dengan jumlah pulau sebanyak 1.795 pulau. Oleh karena itu menjadikan Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu wilayah perairan terbesar di Indonesia. Dikarenakan kondisi ini pula moda transportasi laut seperti kapal sangat dibutuhkan. Menurut jurnal maritim.com moda transportasi Roro (*roll on/roll off*) merupakan salah satu jenis kapal yang sangat populer di banyak negara, salah satunya di Indonesia. Moda transportasi laut menjadi salah satu moda transportasi utama untuk menghubungkan wilayah antar pulau di Provinsi Kepulauan Riau. Salah satu contoh adalah moda transportasi kapal Roro yang menghubungkan pulau Telagapunggur dan pulau Bintan dengan rute Telagapunggur – Tanjunguban. Kapal ini mampu mengangkut penumpang dan kendaraan masuk dan keluar sehingga disebut Rolling Cargo.

Tabel 1. Data Jumlah Penumpang Kapal Roro Telagapunggur-Tanjunguban

| Bulan    | Trip | Penumpang |
|----------|------|-----------|
| Januari  | 199  | 17.703    |
| Februari | 177  | 11.984    |
| Maret    | 169  | 9.181     |
| April    | 175  | 3.872     |
| Mei      | 139  | 4.558     |

|      |     |       |
|------|-----|-------|
| Juni | 136 | 5.125 |
|------|-----|-------|

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa data jumlah penumpang kapal Roro rute Telagapunggur – Tanjunguban dari bulan Januari hingga bulan Juni 2020 mengalami Fluktuasi. Hal ini dikarenakan fenomena *Physical Evidence* atau bukti fisik yang dimiliki PT. ASDP seperti sarana fasilitas kapal yang sudah usang dan tidak terawat, sehingga *Physical Evidence* memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian masyarakat. Kualitas Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik namun masih perlu diperbaiki dalam sistem pembayaran tiket yang tidak efisien dan efektif, sehingga menimbulkan fenomena kepuasan kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian masyarakat. Masyarakat memandang bahwa dengan menggunakan moda transportasi laut kapal Roro sudah dapat mengakomodir kebutuhan mobilitas dengan muatan yang cukup banyak seperti membawa kendaraan dan barang bawaan dari Telagapunggur – Tanjunguban, namun konsumen membutuhkan kepastian nilai yang didapatkan dari keputusan pembelian tersebut. Kepastian nilai tersebut dibandingkan dengan persepsi yang timbul ketika menggunakan moda transportasi lain yang tidak dapat mengakomodir kebutuhan mobilitas dengan muatan yang cukup banyak seperti membawa kendaraan dan barang bawaan dari Telagapunggur-Tanjunguban. Sehingga menimbulkan fenomena persepsi risiko yang mempengaruhi keputusan pembelian. Semakin mampu konsumen mengantisipasi ketidakpastian dan konsekuensi produk tersebut maka akan semakin rendah persepsi risiko produk tersebut di mata konsumen. Sebaliknya, jika konsumen tidak dapat mengantisipasi ketidakpastian dan konsekuensi produk maka akan semakin tinggi persepsi risiko produk tersebut di mata konsumen. Jika pengoperasian kapal Roro Telagapunggur – Tanjunguban tidak berbenah dalam segi fasilitas, kualitas Pelayanan dan menjamin kecilnya risiko penumpang maka tidak dipungkiri konsumen berkeputusan untuk beralih moda transportasi lainnya seperti Ferry, Speed dan pesawat. Keputusan pembelian tiket masyarakat merupakan hasil dari kepuasan masyarakat terhadap nilai produk yang diberikan oleh kapal Roro rute Telagapunggur-Tanjunguban yang merupakan satu-satunya armada laut yang dapat membawa kendaraan pribadi masyarakat.

Oleh karena itu, peneliti ingin menguji apakah *physical evidence*, kualitas pelayanan dan persepsi risiko memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur – Tanjunguban. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini diberi judul “Pengaruh *Physical Evidence*, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro Telagapunggur – Tanjunguban”.

## II. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini variabel terikat yaitu keputusan pembelian yang disimbolkan dengan huruf Y dan variabel bebas yaitu *physical evidence* (X1), kualitas pelayanan (X2) dan persepsi risiko (X3). Penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yakni *random sampling*. Dalam penelitian ini jumlah populasi sebesar 8.737 jiwa yang dihitung berdasarkan data rata-rata jumlah penumpang pada bulan Januari – Juni 2020. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 jiwa pengguna kapal Roro Telagapunggur – Tanjunguban yang didapat melalui penggunaan rumus Slovin. Untuk mendapatkan data sekunder dalam penelitian ini, Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Indikator-indikator dalam penelitian ini diamati dengan kuesioner yang memiliki skala ordinal atau LIKERT.

Tabel 2. Skala Ordinal atau LIKERT

| Kategori | Keterangan    | Skor |
|----------|---------------|------|
| SS       | Sangat setuju | 5    |

|     |                     |   |
|-----|---------------------|---|
| S   | Setuju              | 4 |
| RR  | Ragu-ragu           | 3 |
| TS  | Tidak Setuju        | 2 |
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengujian instrumen meliputi, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

### III. Hasil dan Pembahasan

Tabel 3. Distribusi Responden

| Keterangan                                                                         | Jumlah | Persentase |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| Besar sampel                                                                       | 100    | 100%       |
| Kuesioner yang didistribusikan                                                     | 100    | 100%       |
| Kuesioner yang diisi dan dikembalikan                                              | 100    | 100%       |
| Kuesioner yang tidak dapat digunakan karena data identitas responden tidak lengkap | 0      | 0%         |
| Kuesioner yang tidak dapat digunakan karena jawaban responden tidak lengkap        | 0      | 0%         |
| Kuesioner yang dapat digunakan                                                     | 100    | 100%       |

Data hasil distribusi kuesioner kepada konsumen pengguna kapal Roro rute Telagapungur – Tanjunguban disajikan pada tabel 3 Kuesioner didistribusikan, kuesioner yang diisi dan dikembalikan dan kuesioner yang dapat digunakan masing-masing sebanyak 100 rangkap. Kemudian didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pemakaian.

Tabel 4. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No.   | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|---------------|--------|----------------|
| 1.    | Laki-Laki     | 76     | 76%            |
| 2.    | Perempuan     | 24     | 24%            |
| Total |               | 100    | 100%           |

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa sebanyak 76 konsumen pengguna kapal Roro rute Telagapungur – Tanjunguban atau sebesar 76% responden berjenis kelamin laki-laki, dan sisanya sebanyak 24 responden atau sebesar 24% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menjelaskan bahwa mayoritas sebagian besar responden adalah laki-laki.

Tabel 5. Demografi Responden Berdasarkan Usia

| No.   | Usia             | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------|------------------|-----------|----------------|
| 1.    | Dibawah 17 Tahun | 8         | 8%             |
| 2.    | 17 -28 Tahun     | 46        | 46%            |
| 3.    | 29 – 39 Tahun    | 17        | 17%            |
| 4.    | 40 – 45 Tahun    | 22        | 22%            |
| 5.    | Diatas 50 Tahun  | 7         | 7%             |
| Total |                  | 100       | 100%           |

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa responden dengan usia dibawah tahun sebesar 8% atau 8 responden, 17 – 28 tahun sebesar 46% atau 46 responden, 29 - 39 tahun sebesar 17% atau 17 responden, 40 - 45 tahun sebesar 22% atau 22 responden dan sisanya sebesar 7% atau 7 responden untuk rentang umur diatas 50 tahun. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada jenjang usia 17 – 28 tahun yakni 46% atau 46 responden dari keseluruhan responden.

Tabel 6. Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| No. | Kategori      | Jumlah | Persentase (%) |
|-----|---------------|--------|----------------|
| 1.  | SMA Sederajat | 43     | 43%            |
| 2.  | Diploma       | 17     | 17%            |

|       |         |     |      |
|-------|---------|-----|------|
| 3.    | S1      | 6   | 6%   |
| 4.    | S2      | 7   | 7%   |
| 5.    | S3      | 4   | 4%   |
| 6.    | Lainnya | 23  | 23%  |
| Total |         | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa terdapat 43 responden dengan persentase 43% berpendidikan terakhir SMA sederajat, sebanyak 17 responden dengan persentase 17% berpendidikan terakhir diploma, sebanyak 6 responden dengan persentase 6% berpendidikan S1, sebanyak 7 responden dengan persentase 7% berpendidikan S2, sebanyak 4 responden dengan persentase 4% berpendidikan S3 dan sisanya 23 responden memilih lainnya dengan persentase 23%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA sederajat sebanyak 43 responden dengan persentase sebesar 43% dari keseluruhan responden.

Tabel 7. Demografi Responden Berdasarkan Pemakaian

| No.   | Status         | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|----------------|--------|----------------|
| 1.    | Dibawah 3 kali | 4      | 4%             |
| 2.    | 3 – 6 kali     | 15     | 15%            |
| 3.    | Diatas 6 kali  | 81     | 81%            |
| Total |                | 100    | 100%           |

Berdasarkan tabel 7 mengenai jumlah pemakaian, diketahui bahwa responden yang telah memakai jasa kapal Roro rute Telagapunggur – Tanjunguban dibawah 3 berjumlah 4 responden dengan persentase 4%, responden yang telah memakai jasa kapal Roro rute Telagapunggur – Tanjunguban 3 – 6 kali berjumlah 15 responden dengan persentase 15% dan responden yang telah memakai jasa kapal Roro rute Telagapunggur – Tanjunguban diatas 6 kali berjumlah 81 responden dengan persentase 81%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memakai jasa kapal Roro rute Telagapunggur – Tanjunguban diatas 6 kali yaitu sebanyak 81 responden dengan persentase 81% dari keseluruhan responden.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengujian instrumen meliputi, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Berikut hasil pengujian instrumen pada penelitian ini.

#### Uji Kualitas Data (Uji Validitas)

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner, dimana di dalam seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memuat 26 (dua puluh enam) pernyataan, yaitu gabungan pertanyaan dari variabel keputusan pembelian sebanyak 6 (enam) butir pernyataan, variabel physical evidence sebanyak 5 (enam) butir pernyataan, kualitas pelayanan sebanyak 10 (sepuluh) pernyataan, dan variabel persepsi risiko sebanyak 5 (lima) butir pernyataan dan ditanggapi oleh 100 responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepercayaan = 95%, dengan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$ , untuk  $n = 100$  dan  $df=96$ , maka  $r_{tabel}$  adalah 0.1986. Ini berdasarkan tabel  $r$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pengujian validitas tersebut valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan butir instrumen valid akan digunakan dalam penelitian, jika butir pertanyaan itu tidak valid maka tidak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

| Pertanyaan            | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|-----------------------|--------------|-------------|------------|
| Keputusan Pembelian 1 | 0.644**      | 0.1986      | Valid      |
| Keputusan Pembelian 2 | 0.702**      | 0.1986      | Valid      |
| Keputusan Pembelian 3 | 0.776**      | 0.1986      | Valid      |
| Keputusan Pembelian 4 | 0.734**      | 0.1986      | Valid      |
| Keputusan Pembelian 5 | 0.683**      | 0.1986      | Valid      |
| Keputusan Pembelian 6 | 0.462**      | 0.1986      | Valid      |
| Physical Evidence 1   | 0.788**      | 0.1986      | Valid      |
| Physical Evidence 2   | 0.783**      | 0.1986      | Valid      |
| Physical Evidence 3   | 0.815**      | 0.1986      | Valid      |
| Physical Evidence 4   | 0.801**      | 0.1986      | Valid      |
| Physical Evidence 5   | 0.790**      | 0.1986      | Valid      |

|                            |         |        |       |
|----------------------------|---------|--------|-------|
| <i>Physical Evidence</i> 6 | 0.788** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 1       | 0.403** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 2       | 0.540** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 3       | 0.414** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 4       | 0.677** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 5       | 0.726** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 6       | 0.665** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 7       | 0.578** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 8       | 0.669** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 9       | 0.691** | 0.1986 | Valid |
| Kualitas Pelayanan 10      | 0.620** | 0.1986 | Valid |
| Persepsi Risiko 1          | 0.681** | 0.1986 | Valid |
| Persepsi Risiko 2          | 0.736** | 0.1986 | Valid |
| Persepsi Risiko 3          | 0.769** | 0.1986 | Valid |
| Persepsi Risiko 4          | 0.406** | 0.1986 | Valid |
| Persepsi Risiko 5          | 0.589** | 0.1986 | Valid |

Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada seluruh variabel penelitian ini terdapat 26 (duapuluh enam) item pernyataan, dimana untuk semua pernyataan tersebut adalah valid, dan akan digunakan untuk analisis dalam penelitian ini. Jumlah item pernyataan yang valid tersebut akan digunakan didalam penelitian ini karena dapat diandalkan dan layak sebagai penelitian.

### Uji Kualitas Data (Uji Reliabilitas)

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0.60.

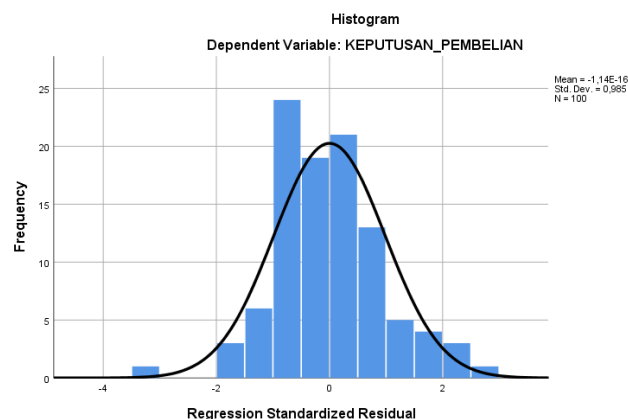
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel                 | Cronbach Alpha | Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0.60. | Keterangan |
|--------------------------|----------------|-------------------------------------|------------|
| Keputusan Pembelian      | 0.741          | 0.60                                | Reliabel   |
| <i>Physical Evidence</i> | 0.854          | 0.60                                | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan       | 0.803          | 0.60                                | Reliabel   |
| Persepsi Risiko          | 0.622          | 0.60                                | Reliabel   |

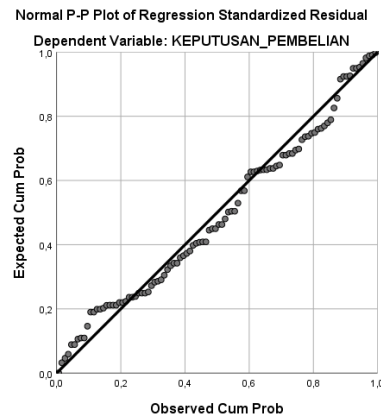
Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha di atas 0.60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten, yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

### Uji Asumsikasik (Uji Normalitas)

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Berikut pengujian dengan grafik histogram dan grafik P-Plot dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1. Grafik Histogram



Gambar 2. Grafik P-Plot

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa dari grafik histogram didapatkan garis kurva normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diteliti berdistribusi normal. Gambar 2 diperoleh hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Selain analisis grafik diatas, penelitian ini juga menggunakan uji statistik yaitu non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dalam melakukan uji normalitas, sebagai berikut:

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                   |                | Unstandardized Residual |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                 |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a, b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                   | Std. Deviation | 1,33157835              |
| Most Extreme Differences          | Absolute       | ,086                    |
|                                   | Positive       | ,067                    |
|                                   | Negative       | -,086                   |
| Test Statistic                    |                | ,086                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)            |                | ,063 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3. Nilai Kolmogorov-Smirnov

Berdasarkan gambar 3 dengan melihat nilai Kolmogorov-Smirnov dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah  $> 0.05$  yaitu nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0.086 dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.063. Hal ini berarti data residual terdistribusi normal.

#### Uji Asumsikasik (Uji Multikolinearitas)

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Suatu model dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai VIF yang kurang dari 10.00 dan nilai tolerance lebih dari 0.10. Hasil dari pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada gambar berikut:

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                           |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      | Collinearity Statistics |       |
| Model                     |                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)         | 3,527                       | 2,118      |                           | 1,665 | ,099 |                         |       |
|                           | PHYSICAL_EVIDENCE  | ,522                        | ,072       | ,546                      | 7,233 | ,000 | ,744                    | 1,344 |
|                           | KUALITAS PELAYANAN | ,141                        | ,038       | ,250                      | 3,702 | ,000 | ,927                    | 1,079 |
|                           | PERSEPSI_RISIKO    | ,226                        | ,073       | ,225                      | 3,087 | ,003 | ,794                    | 1,259 |

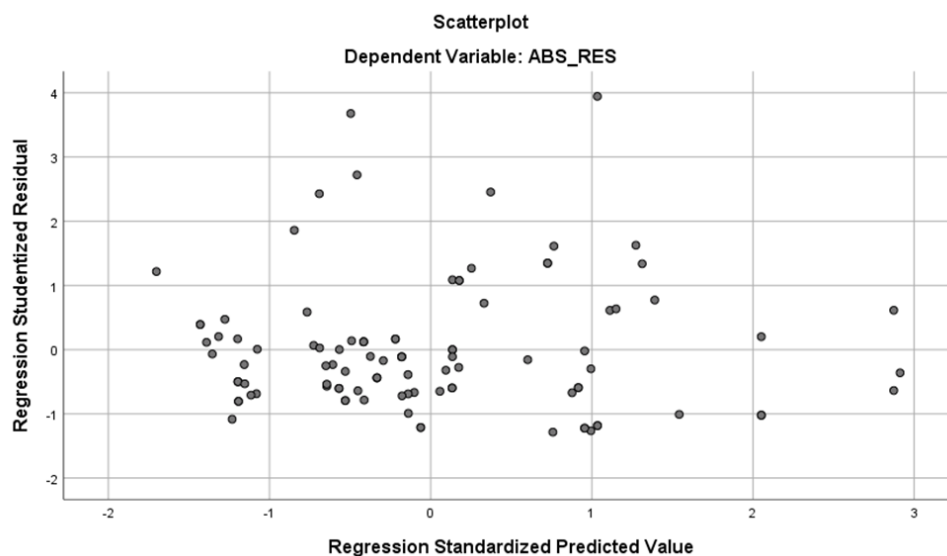
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PEMBELIAN

Gambar 4. Nilai Multikolinearitas

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan nilai tolerance variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0.10 dan hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan variabel independen memiliki nilai VIF < 10.00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

### Uji Asumsikasik (Uji Heteroskedastisitas)

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Prasyarat dalam model regresi adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat menggunakan uji scatterplot dan uji Glejser. Uji scatterplot jika titik responden membentuk pola, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya. Jika Variabel independen signifikan secara statistic mempengaruhi variable dependen, maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas dan sebaliknya. Ghazali (2016):



Gambar 5. Garfik Scatter Plot

Dari Gambar 5 terlihat bahwa tidak ada titik responden membentuk pola bergaris maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi keputusan pembelian berdasarkan masukan variabel independen physical evidence, harga, kualitas pelayanan dan persepsi risiko.

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)         | 2,431                       | 1,317      |                           | 1,846  | ,068 |
|                           | PHYSICAL_EVIDENCE  | ,005                        | ,045       | ,012                      | ,105   | ,917 |
|                           | KUALITAS_PELAYANAN | -,032                       | ,024       | -,143                     | -1,362 | ,176 |
|                           | PERSEPSI_RISIKO    | -,005                       | ,046       | -,011                     | -,101  | ,920 |

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Gambar 6. Nilai Glejser

Dari gambar 6 terlihat bahwa tidak ada satupun variable independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen ABS\_RES. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi keputusan pembelian berdasarkan masukan variabel independen physical evidence, kualitas pelayanan dan persepsi risiko.

### Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari uji regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)         | 3,527                       | 2,118      |                           | 1,665 | ,099 |
|                           | PHYSICAL_EVIDENCE  | ,522                        | ,072       | ,546                      | 7,233 | ,000 |
|                           | KUALITAS_PELAYANAN | ,141                        | ,038       | ,250                      | 3,702 | ,000 |
|                           | PERSEPSI_RISIKO    | ,226                        | ,073       | ,225                      | 3,087 | ,003 |

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PEMBELIAN

Gambar 7. Regresi Linear Berganda

Berdasarkan gambar 7 tersebut dapat disusun persamaan regresi linear berganda dan diinterpretasikan sebagai berikut:

$$\text{Keputusan Pembelian} = 3.527 + 0.522 \text{ Physical Evidence} + 0.141 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0.226 \text{ Persepsi Risiko} + e$$

1. Nilai konstanta (a) sebesar 3.527, artinya jika nilai variabel *physical evidence*, harga, kualitas pelayanan dan persepsi risiko dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka nilai keputusan pembelian sama dengan 3.527.
2. Nilai koefisien regresi variabel *physical evidence* adalah sebesar 0.522. Nilai *physical evidence* menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keputusan pembelian dengan *physical evidence* yang artinya jika *physical evidence* mengalami peningkatan 1 (satu) poin, maka keputusan pembelian akan mengalami peningkatan sebesar 0.522 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.141. Nilai kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keputusan pembelian dengan kualitas pelayanan yang artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 (satu) poin,

maka keputusan pembelian akan mengalami peningkatan sebesar 0.141 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel persepsi risiko adalah sebesar 0.266. Nilai persepsi risiko menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keputusan pembelian dengan persepsi risiko yang artinya jika persepsi risiko mengalami peningkatan 1 (satu) poin, maka keputusan pembelian akan mengalami peningkatan sebesar 0.266 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing independen secara individual terhadap variabel dependen. Jika nilai probabilitas atau signifikansi  $\alpha > 0.05$  maka variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, jika  $\alpha < 0.05$  maka variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan ttabel yang dicari pada alpha 0.05 (two tailed) dengan  $df=96$  ( $df=n-k-1$ ) adalah 1.98498. Uji ini juga dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima

Berdasarkan nilai signifikan sebagai dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

$Sig. > \alpha$ , untuk  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima

$Sig. < \alpha$ , untuk  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_1$  diterima

Hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji t

| Variabel                 | t Hitung | t Tabel | Sig   | Keterangan  |
|--------------------------|----------|---------|-------|-------------|
| <i>Physical Evidence</i> | 7.233    | 1.98498 | 0.000 | H1 Diterima |
| Kualitas Pelayanan       | 3.702    | 1.98498 | 0.000 | H2 Diterima |
| Persepsi Risiko          | 3.087    | 1.98498 | 0.003 | H3 Diterima |

Pengujian secara simultan atau bersama-sama dilakukan dengan menggunakan uji statistik F. Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0.05. Tingkat signifikan adalah sebesar 5% dengan degree of freedom ( $df$ ) =  $n-k-1=96$ . Sehingga Ftabel= 2.70. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikan F hitung dengan F tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima

Berdasarkan nilai signifikan sebagai dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

$Sig > \alpha$ , untuk  $\alpha=5\%$ , maka  $H_0$  diterima

$Sig < \alpha$ , untuk  $\alpha=5\%$ , maka  $H_1$  diterima

Hasil uji f dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji F

| Variabel            | F Hitung | F Tabel | Sig   | Keterangan  |
|---------------------|----------|---------|-------|-------------|
| Keputusan Pembelian | 35.220   | 2.70    | 0.000 | H4 Diterima |

### Pembahasan Hipotesis

#### Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro rute Telagapunggur - Tanjunguban

Hasil uji hipotesis pertama yang ditunjukkan pada tabel 4.26 dimana variabel *Physical Evidence* dengan nilai sig 0.000 dan nilai thitung 7.233. Ini berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 ( $< 0.05$ ). Dan berdasarkan perbandingan thitung dengan ttabel, didapat bahwa thitung > ttabel ( $7.233 > 1.98498$ ). Maka dalam hal ini,  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga

*Physical Evidence* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dimana berdasarkan hasil tanggapan 100 responden penumpang kapal Roro Telagapunggur - Tanjunguban didalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa sebesar 58.4% menjawab Setuju, sehingga berdampak terhadap berpengaruhnya *physical evidence* terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat pernyataan nomor 7 (Ketersediaan tempat duduk sesuai dengan jumlah penumpang kapal Roro), dimana sebanyak 66 responden menjawab Setuju sebesar 66.0%, diperkuat dengan jawaban 31 orang responden yang menjawab Sangat Setuju sebesar 31.0%. Hal ini mengindikasikan bahwa Perancangan Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.Uban, dimana fasilitas yang dirancang oleh pihak pengelola menjadi salah satu penilaian yang berpengaruh dari segi bukti fisik terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.uban. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro Telagapunggur – Tanjunguban. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayputri (2018) berkesimpulan bahwa *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus ALS rute Medan – Jakarta. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khairina (2016) berkesimpulan bahwa *physical evidence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa Hotel Harun Square di Kota Lhokseumawe

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro rute Telagapunggur - Tanjunguban**

Hasil uji hipotesis kedua, dimana variabel kualitas pelayanan dengan nilai dengan nilai sig 0.000 dan nilai thitung 3.702. Ini berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 ( $< 0.05$ ). Dan berdasarkan perbandingan thitung dengan ttabel, didapat bahwa thitung ttabel ( $3.702 > 1.98498$ ). Maka dalam hal ini, H2 diterima dan H0 ditolak, sehingga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dimana berdasarkan hasil tanggapan 100 responden penumpang kapal roro telagapunggur - tanjunguban di dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa sebesar 48.8% menjawab Setuju, sehingga berpengaruhnya kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat pernyataan nomor 18 dan 20, dimana sebanyak 100 responden menjawab Setuju sebesar 58%. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan dan empat berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.Uban, dimana jaminan untuk mendapatkan nilai yang sesuai dan perusahaan mendengar suara konsumen merupakan hal yang berpengaruh dari segi kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.uban. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal roro telagapunggur – tanjunguban. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muningsar (2017) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Djakaria (2013) berkesimpulan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada konsumen Asia Fashion di Plaza Asia Tasikmalaya.

### **Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro rute Telagapunggur - Tanjunguban**

Hasil uji hipotesis ketiga, dimana variabel persepsi risiko dengan nilai sig 0.003 dan nilai thitung 3.087. Ini berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 ( $< 0.05$ ). Dan berdasarkan perbandingan thitung dengan ttabel, didapat bahwa thitung ttabel ( $3.087 > 1.98498$ ). Maka dalam hal ini, H3 diterima dan H0 ditolak, sehingga persepsi risiko secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dimana berdasarkan hasil tanggapan 100 responden penumpang kapal roro telagapunggur – tanjung uban didalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa sebesar 57.8% menjawab Setuju, sehingga berpengaruhnya persepsi risiko terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat pernyataan nomor 22 (Saya khawatir akan merasa kecewa ketika membeli tiket kapal Roro), dimana sebanyak 100 responden menjawab Setuju sebesar 64%.

Hal ini mengindikasikan bahwa psikologi berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.Uban, dimana ketakutan konsumen akan bentuk risiko yang diterima merupakan hal yang berpengaruh dari segi persepsi risiko terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.uban. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal roro telagapunggur – tanjunguban. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi (2014) bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Susu Formula SGM di Kota Yogyakarta. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Andriyani (2014) bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian melalui situs jejaring sosial.

#### **Pengaruh *Physical Evidence*, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro rute Telagapunggur - Tanjunguban**

Pengujian hipotesis yang keempat bahwa nilai signifikansi 0.000 dan nilai F hitung 2.70. Ini berarti nilai sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Dan berdasarkan perbandingan F hitung dengan F tabel ( $F \text{ tabel } \alpha = 0,05, df=96$ ) didapat F hitung 35.220 lebih besar dari F tabel yaitu 2.70 ( $35.220 > 2.70$ ). Maka dalam hal ini H4 diterima dan H0 ditolak yang menunjukkan bahwa *physical evidence*, kualitas pelayanan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Simpulan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djakaria (2013) yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Asia Fashion di Plaza Asia Tasikmalaya. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Andriyani (2014) berkesimpulan bahwa secara simultan kualitas Pelayanan dan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian melalui jejaring sosial. Dan juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Widada (2017) bahwa secara simultan *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta.

#### **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul Pengaruh *Physical Evidence*, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro Telagapunggur-Tanjunguban, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

*Physical Evidence* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro Telagapunggur-Tanjunguban, hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya keputusan pembelian tiket kapal Roro Rute Telagapunggur-Tg.uban oleh masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel *Physical Evidence* seperti indikator perancangan fasilitas, peralatan, petunjuk, seragam dan bentuk wujud lainnya yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.Uban;

Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro Telagapunggur-Tanjunguban, hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya keputusan pembelian tiket kapal Roro Rute Telagapunggur-Tg.uban oleh masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan seperti indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian dan empati yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.Uban;

Persepsi risiko secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Roro Telagapunggur-Tanjunguban, hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya keputusan pembelian tiket kapal Roro Rute Telagapunggur-Tg.uban oleh masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel persepsi risiko seperti indikator risiko psikologi, risiko keuangan, risiko kinerja, risiko fisik dan risiko sosial yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.Uban;

*Physical evidence*, kualitas pelayanan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kapal Roro Rute Telagapunggur - Tanjunguban hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai *Physical evidence*, kualitas pelayanan dan persepsi risiko

maka akan meningkatkan keputusan pembelian tiket kapal Roro rute Telagapunggur-Tg.uban oleh masyarakat.

## V. Daftar Pustaka

- Andriyani, D. (2014). Pengaruh Faktor Keamanan, Pengetahuan Teknologi Internet, Kualitas Layanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial. Universitas Bengkulu. *The Manager Review Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Arifianto. (2018). Pengaruh Harga , Pendapatan Konsumen dan Negara Asal ( *Country of Origin* ) Terhadap Keputusan Pembelian Televisi LG Pada Masyarakat Kecamatan Medan Baru Kota Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Cahyadi. (2014). Pengaruh Persepsi Harga, atribu Produk dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Susu formula. *Ekonomika Jurnal Ekonomi Universitas Airlangga*.
- Djakaria. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, promosi, dan Suasana Toko Terhadap Pengambilan Keputusan pembelian Asia fashion. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Erisha, M., & RAZATI. (2016). Pengaruh Kinerja People Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menginap (Survei Terhadap Tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut). *Journal of Business Management Education*, 1(2), 17–24.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*.
- Harefa. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Belanja Online Shopee Pada Mahasiswa / I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara. *Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara (RI-USU)*.
- Khairina. (2016). Pengaruh Harga , Lokasi Dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Hotel Harun Square Di Kota Lhokseumawe. *Department of Management Faculty of Economics and Business, Universitas Malikussaleh*. 5(September), 9–16.
- Khairunnisa. (2018). Pengaruh Gaya Hidup dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Beli di Media sosial Instagram. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Kelller. (2016). *Marketing Management 15 th edition, Pearson Education, Inc.*
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (edisi 3)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mayputri. (2018). Pengaruh Tarif dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus ALS Rute Medan-Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Muninggar. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan Konsumen Terhadap keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta* 1–14.
- Noorani. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Peayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Terhadap

Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Kereta Api Argo Muria ( Studi Pada PT . Kereta Api Indonesia Daop Iv Semarang ). *Undergraduate thesis*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis 1–125.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (7 th ed)*. Bandung: Alfabeta.

Wahyuningtyas, Y. F., & Widiastuti, D. A. (2017). *Analisa Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Airbnb*.

Wibowo dan Soedjono dalam Lahinda dkk. (2018). The Influence of Product Innovation and Service Quality to Buying Decision and the Impact to Repeat Buying at Progo Road Bandung. *The Asian Journal of Technology Management (AJTM)*, 11(2), 118–124.

Widada, H. S. (2017). Pengaruh *product, price, place, promotion, dan physical evidence* terhadap keputusan pembelian. *jurnal Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta* 1(2), 1–10.

## **VI. Ucapan Terimakasih**

Terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan penelitian ini.