

ANALISIS APLIKASI PELNI MOBILE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KAPAL LAUT PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (Persero) CABANG SURABAYA

Oleh :

Traichynella Mellyagrina Tesyanica

Dr. Ir Sumarzen Marzuki, M.MT

STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

Jl. Perak Barat. No.173, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa Timur 60177

Email :

Traichynella2016@gmail.com

Sumarzenmarzuki58@gmail.com

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara maritime yang berbentuk kepulauan. Kapal merupakan salah satu moda transportasi antar pulau yang banyak diminati masyarakat Indonesia. Salah satu perusahaan jasa penyedia jasa layanan transportasi milik pemerintah adalah PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pembelian tiket kapal laut (X1), kemudahan pengecekan jadwal kapal laut (X2), kemudahan pembayaran (X3), kemudahan Teknologi (X4), dan seluruh indikator (X5) terhadap keputusan pembelian (Y). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data primer yang peneliti peroleh dari kuisioner yang dibagikan kepada pengguna jasa yang melakukan pembelian tiket melalui aplikasi Pelni Mobile. jumlah populasi dari penelitian ini ada 60 orang responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, hanya empat variabel bebas saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudahan pembelian tiket kapal laut (X1), Kemudahan pengecekan jadwal kapal laut (X2), Kemudahan Teknologi (X4), dan Seluruh indikator (X5) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Sedangkan untuk kemudahan pembayaran (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y).

Kata Kunci : Pembelian Tiket, Jadwal, Pembayaran, Teknologi, Keputusan Pembelian

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritime yang berbentuk kepulauan, kapal laut merupakan salah satu moda transportasi yang banyak di minati oleh masyarakat Indonesia sebagai moda transportasi penghubung antar pulau. Kapal laut ini sangat banyak diminati oleh kalangan masyarakat karena tarifnya yang relative lebih murah di dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, misalnya seperti pesawat.

Dengan banyaknya minat masyarakat terhadap moda transportasi kapal laut, maka terdapat pelabuhan yang digunakan untuk sandar kapal serta naik turunnya penumpang. Pelabuhan sendiri memiliki arti yaitu terdiri dari daratan dan perairan dan memiliki batas – batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan pengusaha yang bisa dipakai untuk tempat sandar kapal, naik turun penumpang, serta bongkar muat barang, berbentuk dermaga serta memiliki keamanan pelayaran dan penunjang aktivitas pelabuhan serta termpat perpindahan transportasi (UU No.17 Th. 2008).

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dalam upaya melakukan peningkatan kualitasnya mencoba untuk memperbaiki sistem layanan penjualan tiket kapal laut. Dimana dengan adanya

peningkatan kualitas pelayanan terhadap calon penumpang dapat berdampak pada minat calon penumpang untuk memutuskan melakukan pembelian tiket kapal laut di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero), serta dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan ini juga dapat menjawab keluhan – keluhan yang selama ini menjadi kendala bagi calon penumpang saat ingin melakukan pembelian tiket.

Upaya perbaikan sistem yang diupayakan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) adalah dengan meluncurkan aplikasi PELNI Mobile pada tahun 2018. Aplikasi tersebut dapat di unduh melalui aplikasi play store, aplikasi PELNI Mobile menyediakan informasi jadwal kapal, tarif, pemesanan tiket yang dapat dilakukan secara online, paket tour, promo, serta lifestyle. Untuk saat ini pembelian yang dilakukan oleh calon penumpang melalui aplikasi PELNI Mobile dapat melakukan pembayaran di aplikasi Isaku, Indomart, dan juga alfamart. Calon pembeli yang belum memiliki aplikasi Isaku dapat mengunduh aplikasi Isaku melalui aplikasi play store dan melakukan registrasi terlebih dahulu, hal tersebut akan mempermudah calon penumpang dalam melakukan pembayaran.

Dengan adanya perbaikan layanan yang dilakukan PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dapat sedikit menjawab keluhan yang dialami calon penumpang. Salah satunya adalah calon penumpang tidak harus jauh – jauh pergi ke loket penjualan tiket kapal laut atau agent – agent penjualan tiket kapal laut, hanya dengan duduk di rumah atau tempat kerja calon penumpang sudah dapat melakukan pemesanan tiket kapal laut. Selain itu calon penumpang juga tidak harus antri berjam – jam saat high session hanya untuk mendapatkan tiket, cukup dengan mendownload (mengunduh) aplikasi Pelni Mobile di play store, melakukan registrasi, calon penumpang sudah dapat melakukan pengecekan jadwal dan melakukan pembelian tiket kapal laut secara online. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi PELNI Mobile ini di harapkan dapat menarik lebih banyak lagi minat calon penumpang untuk melakukan pembelian tiket kapal laut di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (persero) khususnya cabang Surabaya.

Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga pada penelitian ini penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan pembelian tiket kapal melalui aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
2. Apakah kemudahan melakukan pengecekan jadwal kapal melalui aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
3. Apakah Kemudahan pembayaran di aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
4. Apakah kemudahan teknologi berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
5. Apakah keseluruhan indikator pada aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?

Batasan Masalah

Permasalahan pada rekognisi masalah dalam penelitian ini tidak akan dijelaskan secara menyeluruh, karena terdapat beberapa keterbatasan dan menghindari semakin luasnya permasalahan supaya pembaca lebih mudah paham dan mengerti. sehingga didalam penelitian ini peneliti menetapkan batasan – batasan mengenai masalah yang diteliti, seperti terkait pengaruh aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. Jadi didalam penelitian ini peneliti akan lebih memfokuskan analisis terkait pembelian tiket kapal laut yang dilakukan oleh calon penumpang kapal laut di PT. Peln melalui aplikasi PELNI Mobile.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dijabarkan diatas, adapun tujuan diadakan penelitian ini yaitu :

1. Agar dapat mengetahui pengaruh kemudahan pembelian tiket kapal melalui aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.

2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan melakukan pengecekan jadwal kapal melalui aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pembayaran di aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.
4. Agar dapat mengetahui pengaruh kemudahan teknologi terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.
5. Untuk mengetahui apakah seluruh indikator yang ada pada aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Manfaat Penelitian

Pada penulisan penelitian ini peneliti berharap memiliki manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Peneliti berharap perusahaan dapat memaksimalkan Pelayanan melalui Aplikasi PELNI Mobile dalam Penjualan Tiket Kapal laut sehingga calon penumpang merasa lebih mudah dalam melakukan proses pembelian tiket yang dapat dilaksanakan dengan sistem online dan tidak harus datang ke loket penjualan yang ada di kantor PT. Pelni dan agent – agent penjualan tiket kapal laut yang ada.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang pelayanan terhadap customer atau pengguna jasa.
3. Bagi Peneliti
Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan. peneliti lebih memahami tentang proses pelayanan dan peningkatan pelayanan terhadap customer dan peneliti juga berharap penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk peneliti berikutnya.

LANDASAN TEORI

Pengertian Tiket Online/Ticketing

Menurut Mayasari (2011:19) mendefinisikan tiket adalah “Sebuah dokumen penting atau berharga yang wajib dimiliki oleh semua penumpang yang ingin melakukan sebuah perjalanan. Dokumen berharga itu di cetak atau diberikan perusahaan penyedia jasa yang merupakan pengangkut transportasi/penyedia transportasi. Dokumen berharga tersebut di dalamnya terdapat syarat – syarat perjanjian antara pengangkut dengan penumpang”.

Proses Pemesanan E-Ticketing

1. Unduh aplikasi pelni mobile di aplikasi playstore
2. Daftar (jika belum memiliki account pada aplikasi pelni mobile) atau dapat langsung Log in (jika telah memiliki account pada aplikasi pelni mobile).
3. Pilih menu tiket kapal pada dashboard aplikasi pelni mobile.
4. Pilih kota asal, kota tujuan, sekali jalan atau pulang pergi, tanggal keberangkatan, dan terakhir jumlah penumpang.
5. Pilih kelas
6. Masukkan data penumpang
7. Proses pembayaran (pembayaran dapat dilakukan di Indomart, Alfamart, dan aplikasi Isaku)
8. Setelah melakukan proses pembayaran dilakukan tiket akan dikirimkan ke email aktif yang telah didaftarkan. Sebelum pengguna jasa naik ke atas kapal, pengguna jasa harus melakukan boarding terlebih dahulu dengan scan QR yang dibantu oleh petugas

Kelebihan dan Kelemahan E-Ticketing

Kelebihan dengan adanya e-ticketing ini adalah :

1. Reservasi/booking tiket dapat dilakukan dimana pengguna jasa berada dan kapan waktu yang dimiliki pengguna jasa untuk melakukan booking tiket tanpa harus datang ke loket dan melihat jam buka loket penjualan.

2. Tidak terdapat kerahasiaan data, data sudah sesuai dengan yang sudah diisikan calon penumpang itu sendiri.
3. Dalam melakukan pencetakan tiket secara mandiri atau selft service dan tiket langsung dapat digunakan.
4. Proses payment dapat dilakukan di minimarket dan aplikasi lainnya sehingga prosesnya lebih cepat.

Kelemahan sistem e-ticketing

1. Tidak semua calon penumpang mengerti bagaimana cara mengunduh aplikasi pelni mobile.
2. Tidak semua calon penumpang mengerti bagaimana cara mendaftar atau log in di aplikasi pelni mobile.
3. Tidak semua calon penumpang memiliki email aktif yang sering digunakan.
4. Belum semua calon penumpang mengerti bagaimana cara memesan tiket secara online.
5. Tidak semua daerah memiliki jaringan yang memadai untuk proses reservasi tiket secara online.

Pengertian Jadwal

Jadwal menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) memiliki makna yaitu pembagian waktu berdasarkan kegiatan dan rencana kegiatan secara rinci.

Manfaat Jadwal

1. Memudahkan calon penumpang dalam memutuskan tanggal keberangkatan sesuai dengan kebutuhan.
2. Memberikan kemudahan bagi calon penumpang mengetahui jan keberangkatan.
3. Memberikan kemudahan kapan kapal dapat melakukan sandar dan juga lepas jangkar.

Pembayaran Online/ Pembayaran Elektronik

Menurut Gaol (2012:249) sistem payment elektronik (Epayment) sudah mengalami perluasan agar dapat mengurus pembayaran barang – barang secara elektronik dengan internet. Sistem pembayaran kartu kredit, tunai digital, mengumpulkan jumlah total pembelian digital, sistem pembayran tagihan, sistem pembayaran peer-to-peer, cek elektronik, dan sistem pembayaran tagiihan secara elektronik merupakan sistem pembayaran yang dapat dilakukan secara elektonik.

Kelebihan Pembayaran Online

1. Transaksi lebih cepat
2. Bebas masalah tentang uang kembalian
3. Lebih praktis dan dapat dibawa kemana – mana

Kekurangan pembayaran online

1. Adanya pembatasan
2. Resiko hack
3. Boros
4. Membutuhkan akses internet

Pengertian Jaringan Internet

Onno w. Purbo (Prihatna, 2005), internet adalah suatu alat yang bisa digunakan untuk komunikasi secara efektif dan efisien dengan menghubungkan ke beberapa aplikasi.

Kelebihan Jaringan Internet

1. Akses informasi yang luas
2. Sebagai hiburan
3. Untuk pendidikan
4. Untuk bisnis
5. Untuk komunikasi

Kekurangan Jaringan Internet

1. Data pribadi
2. Rentan pencurian dan juga penipuan
3. Kecanduan
4. Kurangnya sosialisasi

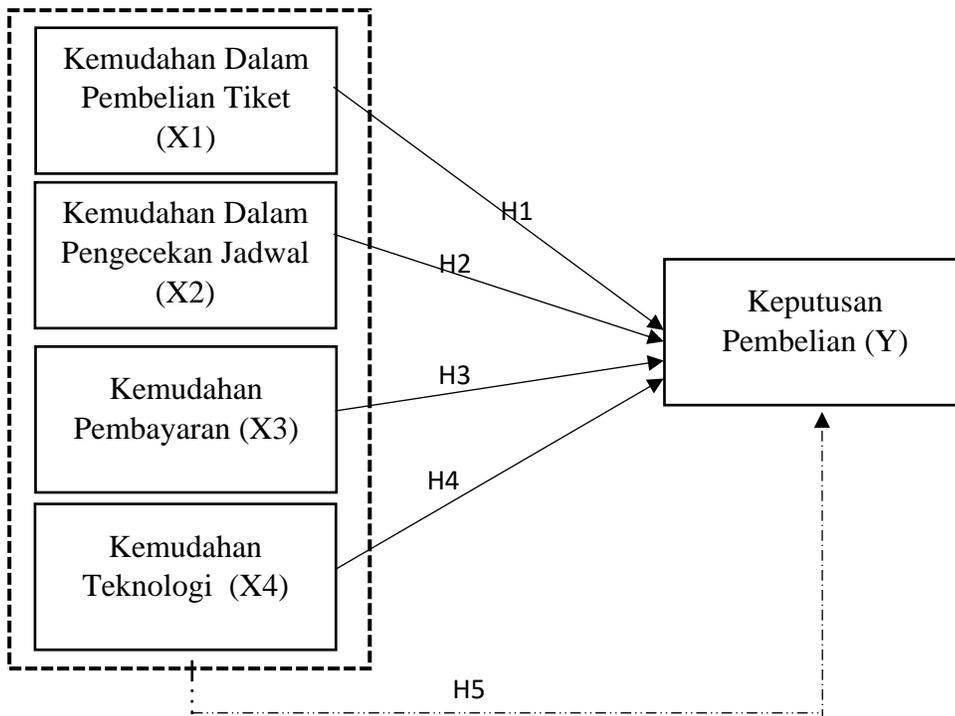
5. Rentan pornografi

Keputusan Pembelian

Menurut Swastha dan Handoko (2008:110) menjelaskan bahwa : “keputusan pembelian adalah suatu metode dalam melakukan sebuah pembelian secara nyata, membeli atau tidak membeli”.

Kerangka Berfikir

Uma Sekaran dalam bukunya Business Research, 1992 dalam (Sugiono, 2010) mengatakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model koseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan beberapa factor yang telah didefinisikan sebagai masalah penting.



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Keterangan :

- > : Berpengaruh Secara Parsial
- - - - -> : Berpengaruh Secara Simultan
- X1,X2,X3,X4,X5 : Variabel Independen
- Y : Variabel Dependen

Hipotesis

Dari kerangka berfikir diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. H1 : Kemudahan pembelian tiket kapal berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian tiket kapal.
2. H2 : Kemudahan melakukan pengecekan jadwal berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian tiket kapal.
3. H3 : Kemudahan proses pembayaran berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
4. H4 : Kemudahan Teknologi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

5. H5 : Seluruh indikator berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif sendiri menurut Sugiono (2012:7) metode penelitian adalah metode penelitian yang digunakan untuk menguji populasi dan sampel.

Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat enam (6) variabel yang terdiri dari lima (5) variabel bebas (variabel independent) dan satu (1) variabel terikat (variabel dependent). Empat variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian tiket kapal adalah kemudahan pembelian tiket kapal, kemudahan melakukan pengecekan jadwal kapal, kemudahan proses pembayaran, kemudahan teknologi, dan juga apakah seluruh indikator berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Populasi dan Sampel

Populasi

Dalam penelitian ini yang merupakan populasi atau objek penelitian adalah seluruh penumpang kapal MV. Gunung Dempo yang melakukan pembelian tiket secara online melalui aplikasi PELNI Mobile.

Sampel

Menurut sugiyono (2013:18) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila jumlah populasinya besar dan tidak mungkin peneliti mempelajari keseluruhan atau semua yang ada pada populasi. Semisal karena adanya terbatasnya dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang sudah dipelajari itu, kesimpulannya dapat dijadikan sebagai sampel. Salah satu metode untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan memakai rumus slovin sebagai berikut :

Keterangan :

n : Sampel
N : Populasi
e : Batas toleransi kesalahan (10%)

Dari rumus di slovin diatas memperoleh hasil sebagai berikut :

$$n = 150 / (1 + (150) \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 150 / (2,5)$$

$$n = 60$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dari pelanggan yang menggunakan aplikasi PELNI Mobile untuk menggantikan jumlah populasi sehingga bisa didapat data yang valid dengan menggunakan metode mengambil sampel secara acak atau random sampling dan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Sumber Data

Data Primer

Dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuisisioner sebanyak 60 orang yang dibagikan kepada para pengguna jasa PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya yang melakukan pembelian tiket melalui Aplikasi PELNI Mobile.

Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang bersumber secara tidak langsung atau terdapat media perantaranya seperti buku, catatan, bukti yang sudah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan secara umum. Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data sekunder berupa tiket, jadwal, pembayaran secara digital, dan jaringan internet.

Metode Pengumpulan Data

Angket dan Kuisisioner

Menurut Nasution (2009:128) metode angket merupakan sebuah metode dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden dan akan di jawab oleh responden secara langsung atau tidak langsung. Jika secara langsung pertanyaan – pertanyaan tersebut akan di jawab di depan peneliti secara langsung.

Wawancara

Pengertian wawancara menurut P.Joko Subagyo (2011:39) adalah sebagai berikut :“Sebuah aktivitas yang dilakukan agar memperoleh informasi secara langsung dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada para responden. Wawancara adalah bertemu langsung antara yang memberi pertanyaan dengan yang diberikan pertanyaan atau responden, dan kegiatan wawancara ini dilakukan secara lisan”.

Studi Pustaka

Menurut Nazir (1998:112) studi kepustakaan adalah satu aktivitas yang penting karena setelah seorang peneliti menentukan topik penelitian hal selanjutnya adalah melakukan analisis yang berhubungan dengan teori topik penelitian. Peneliti akan mempertemukan beberapa informasi dari kepustakaan yang saling berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan yang dapat diperoleh dari : buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian, sumber-sumber lainnya yang sesuai (internet, koran, dll).

Teknik Analisis Data

Uji Validasi

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan sesuai atau tidaknya data yang sebenarnya terjadi pada object dengan data yang telah disatukan peneliti agar dapat mencari validitas item tersebut. Dalam uji validitas dapat digunakan SPSS (*statiscal Product and Service Silutions*)

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan :

r : koefisien kolerasi

N : jumlah Observasi

X : nilai pembanding

Y : Nilai dari instrument yang akan dicari validitasnya

Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini uji reabilitas digunakan untuk membuktikan ketepatan alat ukur dalam penelitian dari nilai Alpha Cronbach karena data yang digunakan adalah data likert. Teknik ini bisa memperkirakan hubungan antara skala ukur dengan seluruh variabel yang ada. Uji reabilitas dapat dapat menggunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach.

Menurut Ghozali, pengukuran reliabilitas dapat dilaksanakan dengan menentukan Cronbach's Alpha

1. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6 dapat dikatakan bahwa suatu instrument reliable.
2. Apabila nilai Cronbach's Alpha < 0.6 dapat dikatakan bahwa suatu instrument tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menurut Ghozali (2011) bertujuan agar dapat mengetahui apakah penaksiran dalam regresi adalah penaksiran kolinear tak bersimpang paling baik. Agar dapat mengetahui persamaan yang paling sesuai dapat menggunakan parameter regresi dengan dilakukan mencari metode kuadrat terkecil atau Ordinary Least Square (OLS). Metode regresi OLS bisa menjadi alat perkiraan yang tidak bersimpang apabila syarat Beast Linear Unbiased Estimation (BLUE) sudah terpenuhi. Oleh sebab itu perlu dilakukan uji asumsi klasik terhadap model yang sudah diformulasikan, yang termasuk pengujian uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedatisitas, uji autokorelasi, dan uji linieritas :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal seperti yang diketahui bahwa uji T dan uji F memperkirakan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi kedapatan terdapat hubungan antar variabel bebas (Ghozali, 2011). Menurut Ghozali (2011), menguji multikolinieritas bisa diperhatikan dari nilai TOL (Tolerance) dan VIF (Varian Inflation Factor). Nilai cut off yang biasanya digunakan sebagai penunjuk terdapat multikolinieritas adalah nilai Tolerance $\leq 0,1$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian multikolinieritas adalah

- a. H_0 : VIF > 10 , adanya multikolinieritas;
- b. H_1 : VIF < 10 , tidak adanya multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Tujuan melakukan uji heteroskedastisitas ini untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidak samaan varian dari residual pengamatan yang satu ke pengamatan yang satunya. Dasar analisis yang digunakan sebagai berikut :

- a. Apabila terlihat adanya pola tertentu, misalnya seperti titik-titik yang membentuk sebuah pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), dapat di katakana adanya indikasi telah terjadi heteroskedastisitas;
- b. Apabila tidak terlihat adanya suatu pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, dapat di katakana bahwa tidak adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

4. Uji Linieritas

Uji ini dipakai agar mengetahui apakah spesifikasi model yang telah digunakan sudah sesuai atau belum. Cara untuk pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- a. Apabila signifikansi pada Deviation From Linerity $> 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dapat dikatakan linier;
- b. Apabila signifikansi pada Deviation From Linerity $< 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dapat dikatakan tidak linier.

Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:275) analisis regresi linier berganda ini digunakan, Apabila peneliti memperkirakan adanya naik turun keadaan variabel terikat (kriterium), bila dua atau lebih variabel bebas sebagai faktor predictor di buat naik atau turunkan nilainya (dimanipulasi). Apabila variabel independent lebih dari satu maka akan menggunakan uji regresi linier berganda. Sugiyono (2017: 275) merumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + a + b_2x_2 + a + b_3x_3 + a + b_4x_4 + a + b_5x_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y : Variabel Dependen (Keputusan Pembelian Tiket Kapal Laut)
a : Konstanta
 b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : Koefisien regresi variable independen
 x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 : Variabel independen
 ε : Standar Error

Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi (R²) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjabarkan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu artinya variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memperkirakan variabel-variabel dependen. Kelemahan

mendasar dalam menggunakan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model, setiap ditambahkan satu variabel independen maka R² pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Oleh sebab itu banyak peneliti menyarankan agar dapat menggunakan nilai R² saat menguji model regresi terbaik (Ghozali, 2011).

Hipotesis

1. Uji Statistik t

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individu (Parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji t_{hitung} terdapat pada output perangkat lunak, dapat diperhatikan pada tabel *coefficient level of significance* yang digunakan sebesar 5% atau $(\alpha) = 0.05$.

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 tidak diterima dan H_a diterima, maksudnya variabel independen secara parsial (Individu) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima, maksudnya variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji Statistik f

Uji statistik F pada dasarnya adalah untuk membuktikan apakah seluruh variabel independent yang disertakan dalam model terdapat hubungan secara menyeluruh terhadap variabel dependent (Ghozali, 2009). Pada penelitian ini terdapat variabel independen (X) yang terdiri dari : Kemudahan pembelian tiket kapal (X₁), kemudahan pengecekan jadwal kapal (X₂), Kemudahan pembayaran (X₃), Kemudahan Teknologi (X₄), berpengaruh secara individu terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu keputusan pembelian H₀ diterima apabila nilai F hitung < F *table* dengan signifikansi lebih dari 0,05 dan H₀ tidak diterima apabila nilai F hitung > F *table* dengan signifikansi kurang dari 0,05.

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel dibawah merupakan hasil uji validitas yang telah dilaksanakan peneliti melalui aplikasi SPSS.

Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Validitas Kemudahan Dalam Pembelian Tiket Kapal Laut (X1)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,666	0,254	VALID
X1.2	0,632	0,254	VALID
X1.3	0,694	0,254	VALID
X1.4	0,518	0,254	VALID

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

Dari tabel di atas bisa di lihat bahwa korelasi setiap item pertanyaan memiliki nilai R_{Tabel} yang lebih besar di bandingkan dengan R_{Hitung} . Sehingga dapat di simpulkan bahwa data pada tabel di atas dinyatakan valid.

Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas Kemudahan Dalam Pengecekan Jadwal Kapal Laut (X2)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,767	0,254	VALID
X1.2	0,505	0,254	VALID
X1.3	0,617	0,254	VALID
X1.4	0,770	0,254	VALID

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

Dari tabel di atas bisa di lihat bahwa korelasi setiap item pertanyaan mempunyai nilai R_{Tabel} yang lebih besar di dibandingkan dengan R_{Hitung} . Sehingga dapat di simpulkan bahwa data pada tabel di atas dinyatakan valid.

Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Validitas Kemudahan Pembayaran (X3)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,596	0,254	VALID
X1.2	0,714	0,254	VALID
X1.3	0,577	0,254	VALID
X1.4	0,536	0,254	VALID

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

Dari tabel di atas bisa di lihat bahwa korelasi setiap item pertanyaan mempunyai nilai R_{Tabel} yang lebih besar di dibandingkan dengan R_{Hitung} . Sehingga dapat di simpulkan bahwa data pada tabel di atas dinyatakan valid.

Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Validitas Kemudahan Teknologi (X4)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,720	0,254	VALID
X1.2	0,500	0,254	VALID
X1.3	0,710	0,254	VALID
X1.4	0,765	0,254	VALID

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

Dari tabel di atas bisa di lihat bahwa korelasi setiap item pertanyaan mempunyai nilai R_{Tabel} yang lebih besar di dibandingkan dengan R_{Hitung} . Sehingga dapat di simpulkan bahwa data pada tabel di atas dinyatakan valid.

Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Validitas Seluruh Indikator (X5)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,653	0,254	VALID
X1.2	0,617	0,254	VALID
X1.3	0,618	0,254	VALID
X1.4	0,617	0,254	VALID

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

Dari tabel di atas bisa di lihat bahwa korelasi setiap item pertanyaan mempunyai nilai R_{Tabel} yang lebih besar di dibandingkan dengan R_{Hitung} . Sehingga dapat di simpulkan bahwa data pada tabel di atas dinyatakan valid.

Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas Keputusan Pembelian Tiket Kapal (Y)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,789	0,254	VALID
Y2	0,726	0,254	VALID
Y3	0,755	0,254	VALID
Y4	0,743	0,254	VALID

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa korelasi setiap item pertanyaan mempunyai nilai R_{Tabel} yang lebih besar dibandingkan dengan R_{Hitung} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada tabel di atas dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Tabel di bawah ini merupakan hasil dari pengujian reabilitas yang telah dilaksanakan oleh peneliti menggunakan aplikasi SPSS dan data yang digunakan merupakan data dari hasil kuisioner.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Variabel X	0,923	0,6	Realibel
Variabel Y	0,735	0,6	Realibel

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa cronbach's alpha lebih besar dibandingkan dengan kriteria dari uji reabilitas, dengan begitu data di atas tersebut dapat dikatakan realibel atau konsisten.

Uji Normalitas

Di bawah ini merupakan tabel hasil uji normalitas yang menggunakan Kolmogorov smirnov :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.05472167
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.041
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS

Dari tabel bisa dilihat untuk jumlah dari Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,200, apabila dilihat dari ketentuan sebelumnya yang menyatakan bahwa jika nilai signifikansinya $> 0,05$ artinya data tersebut residualnya berdistribusi secara normal dan data tersebut bisa dinyatakan data yang normal. Dengan hasil signifikansi $0,200 > 0,05$ sehingga data yang peneliti peroleh merupakan data primer yang memiliki residual berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Ketentuan dari uji multikolinieritas ini adalah :

- Dilihat dari nilai tolerannya,
 Apabila nilai toleran $> 0,10$ artinya terjadi multikolinieritas
 Apabila nilai toleran $< 0,10$ artinya tidak terjadi multikolinieritas
- Dilihat dari nilai VIF,
 Apabila nilai VIF > 10 , terdapat multikolinieritas
 Apabila Nilai VIF < 10 , tidak terdapat multikolinieritas

Berikut ini adalah gambar dari hasil uji multikolinieritas yang sudah dilakukan peneliti dari data primer yang sudah di dapat dan di olah melalui aplikasi SPSS.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.557	1.341		-1.906	.062		
	TOT_X1	.239	.096	.219	2.494	.016	.462	2.164
	TOT_X2	.249	.114	.221	2.184	.033	.348	2.877
	TOT_X3	.189	.078	.207	2.427	.019	.488	2.050
	TOT_X4	.093	.104	.088	.890	.378	.366	2.734
	TOT_X5	.364	.101	.338	3.606	.001	.406	2.464

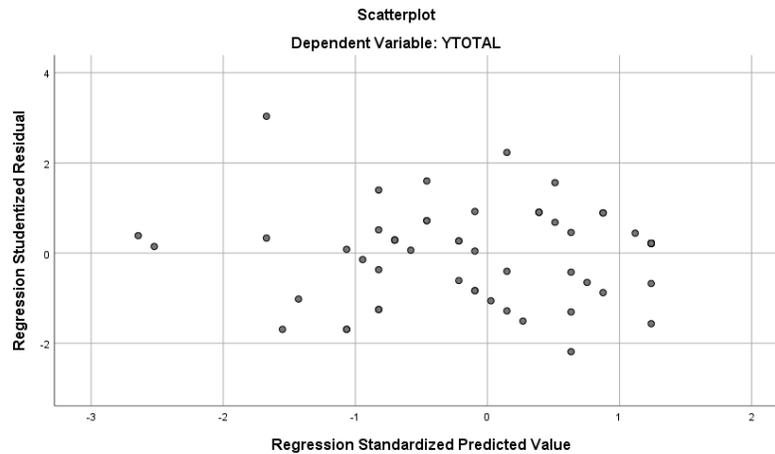
a. Dependent Variable: TOT_Y

Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinieritas

Sumber : Data Primer di olah melalui SPSS

Di lihat dari gambar di atas pada kolom tolerance semua hasil $> 0,10$, sehingga data primer yang telah diperoleh peneliti tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan pada kolom hasil VIF juga terlihat bahwa hasilnya < 10 sehingga data yang di peroleh benar – benar memang tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer yang di olah dengan SPSS

Dari gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa titik – titik yang ada tidak menjadi suatu pola tertentu dan titik – titik yang ada cenderung menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol). Dengan begitu dapat peneliti simpulkan berdasarkan dengan dasar analisis heteroskedastisitas bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data primer yang telah peneliti peroleh.

Uji Linieritas

Dasar pengambilan keputusan dari uji linieritas ini adalah dengan :

1. Apabila nilai sig. deviation from liniarity $> 0,05$, artinya ada hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Apabila nilai Sig. deviation from linearity $< 0,05$, artinya tidak ada hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Hasil Sig. Deviation from linearity	Kriteria	Kesimpulan
X1 terhadap Y	0,612	0,05	Terdapat hubungan yang linier
X2 terhadap Y	0,809	0,05	Terdapat hubungan yang linier
X3 terhadap Y	0,002	0,05	Tidak terdapat hubungan yang linier

Variabel	Hasil Sig. Deviation from linearity	Kriteria	Kesimpulan
X4 terhadap Y	0,652	0,05	Terdapat hubungan yang linier
X5 terhadap Y	0,441	0,05	Terdapat hubungan yang linier

Sumber : Data primer yang di olah dengan SPSS

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan uji yang dilakukan agar dapat mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.557	1.341		-1.906	.062
	TOT_X1	.239	.096	.219	2.494	.016
	TOT_X2	.249	.114	.221	2.184	.033
	TOT_X3	.189	.078	.207	2.427	.019
	TOT_X4	.093	.104	.088	.890	.378
	TOT_X5	.364	.101	.338	3.606	.001

a. Dependent Variable: TOT_Y

Gambar 4. 4 Hasil Uji regresi Linier Berganda

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS

Uji Koefisien Determinasi Berganda

Uji Koefisien Determinasi Berganda ini digunakan agar dapat mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	.808	.790	1.069

a. Predictors: (Constant), TOT_X5, TOT_X1, TOT_X3, TOT_X4, TOT_X2

Gambar 4. 5 Hasil Uji koefisien determinasi berganda

Berdasarkan output di atas di ketahui nilai R Square sebesar 0,808, hal ini dapat di artikan bahwa pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 secara simultan kepada variabel Y adalah sebesar 0,808 (80,8%).

Uji Statistik t

Pengambilan keputusan dalam uji statistic t ini berdasarkan pada :

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independent secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independent secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

$$t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1)$$

$$t (0.025 : 54) = 2,005$$

Uji Statistik f

Pengambilan keputusan dalam uji statistic F ini berdasarkan pada :

1. Apabila nilai Sig. < 0,05 atau F hitung > F tabel artinya adanya pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Apabila nilai Sig. > 0,05 atau F hitung < F tabel artinya tidak adanya pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

$$F_{tabel} = F (k:n-k)$$

$$F = (5 : 55)$$

$$= 2,383$$

Hipotesis

1. H1 : Kemudahan pembelian tiket kapal berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kapal.
2. H2 : Kemudahan melakukan pengecekan jadwal berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kapal.
3. H3 : Kemudahan proses pembayaran tidak berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian.
4. H4 : Kemudahan Teknologi berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian.
5. H5 : Seluruh indikator berpengaruh Signifikan terhadap Keputusan pembelian.

PENUTUP

Kesimpulan

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak semua indicator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Hanya 4 (empat) dari 5 (lima) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan berikut :

1. Pengaruh Kemudahan Pembelian Tiket Kapal (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).
Kemudahan pembelian tiket yang di rasakan oleh calon penumpang akan memberikan rasa puas dan membuat calon penumpang akan lebih memilih menggunakan layanan secara online. Dengan lebih banyak lagi kemudahan yang di dapatkan oleh calon penumpang maka keputusan untuk membelipun semakin besar.

H1 : Kemudahan pembelian tiket kapal berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kapal.

2. Pengaruh kemudahan melakukan pengecekan jadwal (X2) terhadap keputusan pembelian (Y).
Kemudahan pengecekan yang dapat dilakukan oleh calon penumpang melalui aplikasi menjadikan calon penumpang lebih mudah memutuskan untuk melakukan pembelian sesuai dengan tanggal keberangkatan yang sebelumnya sudah mereka lihat di aplikasi.

H2 : Kemudahan melakukan pengecekan jadwal berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kapal.

- Kemudahan Proses Pembayaran (X3) terhadap keputusan pembelian (Y)
Kemudahan pembayaran disini adalah calon pembeli dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi Isaku, Indomart, dan Alfamart.

H3 : Kemudahan proses pembayaran tidak berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian.

- Kemudahan Teknologi (X4) terhadap keputusan pembelian (Y).
Kemudahan Teknologi yang terjadi adalah dengan adanya aplikasi PELNI Mobile tersebut memudahkan calon penumpang untuk melakukan reservasi tiket tanpa harus keluar rumah atau meninggalkan aktivitas bekerja.

H4 : Kemudahan Teknologi berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian.

- Seluruh Indikator (X5) terhadap keputusan pembelian (Y).
Seluruh indicator dapat mempengaruhi keputusan pembelian tiket kapal pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) cabang Surabaya .

H5 : Seluruh indikator berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dari penjabaran di atas peneliti dapat membuktikan dengan tabel sebagai berikut, tabel ini merupakan tabel hasil dari uji linieritas per variabel :

Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Hasil Sig. Deviation from linearity	Kriteria	Kesimpulan
X1 terhadap Y	0,612	0,05	Terdapat hubungan yang linier
X2 terhadap Y	0,809	0,05	Terdapat hubungan yang linier
X3 terhadap Y	0,002	0,05	Tidak terdapat hubungan yang linier
X4 terhadap Y	0,652	0,05	Terdapat hubungan yang linier
X5 terhadap Y	0,441	0,05	Terdapat hubungan yang linier

Saran

Dari kesimpulan diatas terdapat beberapa saran yang penulis berikan agar bisa dijadikan acuan sesuai dengan hasil penelitian yaitu ;

- Bagi STIAMAK Barunawati, dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini hanya menggunakan lima variabel bebas yaitu kemudahan pembelian tiket kapal laut, kemudahan pengecekan jadwal kapal laut, kemudahan pembayaran, kemudahan teknologi, dan seluruh indikator. Sedangkan untuk variabel terikatnya hanya satu yaitu keputusan pembelian. Dalam variabel terikat terdapat sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan terhadap pelanggan, selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan pembandingan teori – teori yang diperoleh dari perkuliahan.
- Bagi perusahaan sebaiknya dapat menambah untuk pilihan pembayaran seperti QR, dan bank Himbara atau juga dapat bekerjasama dengan banyak aplikasi lain seperti shopee dan tokopedia agar pengguna jasa dapat melakukan pembayaran dari tiket yang sudah di booking dengan mudah dan juga praktis. Dengan begitu akan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dalam penjualan tiket

kapal laut melalui aplikasi pelni mobile dan juga menambah jumlah penjualan tiket kapal laut melalui aplikasi pelni mobile.

3. Bagi peneliti disarankan agar dapat menambah variabel lain yang di duga berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi pelni mobile. Sehingga dapat memperoleh informasi secara lengkap terkait factor – factor yang mempengaruhi keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi pelni mobile pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Undang – Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran

Bivelly Anggitha Vashya., Turtiantoro., dan Dewi Erowati. 2021. Implementasi Sistem Pajak Online Dalam Pemungutan Pajak Daerah Di Kota Semarang, Jawa Tengah : Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Anggraini, Tutik, 2008. Pelayanan reservasi Sistem Online Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT. Electra Duta Wisata. Tugas Akhir D3 Perjalanan Wisata. Fakultas Seni dan Sastra. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Bienz, Nicholas. 2008. Electronic Ticketing: Electronic Business Course: Fribourg

<https://kbbi.web.id/jadwal-atau-jadual>. Diakses pada 19 May 2022

Erlina Dedeh Febriyanti (2018). Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Shopping di Aegyo.com. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

Fifyanita Ghanimata (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Deni T., dan Julia Fajaryanti. 2008. E-payment system. Depok: Proceeding, Seminar Ilmiah Nasional Komputer dan Sistem Intelijen (KOMMIT 2008)

Andi Putra Mahkota, Imam Suyadi, Riyadi (2014). Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Allan. 2005. Pengertian Internet dan asal usul dari kata internet, Surabaya: penerbit indah.

Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. 2002. Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi. Edisi I. ANDI Yogyakarta

Harjono. (2009). Mendayagunakan Internet. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

<https://kbbi.lektur.id/gagap-teknologi>. Diakses pada 19 May 2022

Basu Swasta dan T. Hani Handoko, 2008, Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE, Yogyakarta

- Amirullah. 2002. Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- P.Joko Subagyo. 2011. Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : Aneka Cipta.
- Moh. Nazir. (1998). Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Ghozali, Imam. 2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponego