

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL CANTIKA LESTARI PENYEBERANGAN KUPANG-SABU

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Harga dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen, khususnya pada Kapal Penumpang KM Cantika Lestari penyebrangan Kupang-Sabu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Three Box Methods*. Sampel penelitian ini terdiri dari para penumpang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara offline di PT Pelni pelabuhan Tenau kepada responden yang dipilih secara acak.

Hasil analisis data menggunakan metode regresi linier berganda menunjukkan bahwa Harga dan Bukti Fisik secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini juga menemukan bahwa Kepuasan Konsumen merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi minat para penumpang di Kapal KM Cantika Lestari.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga dan Bukti Fisik terhadap kepuasan penumpang pada KM. Cantika Lestari. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling berdasarkan tujuan dan pertimbangan peneliti yang berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan statistic SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Nilai koefisien determinasi (R-square) yang digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 0,532. Hal ini berarti bahwa variabel harga dan bukti fisik dapat menjelaskan 53,2 dari kepuasan konsumen dan sisanya yaitu sebesar 46,8 dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

Nilai signifikansi untuk pengaruh X1 (Harga) dan X2 (Bukti Fisik) secara simultan terhadap Y (Kepuasan Konsumen) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $53,376 > F$ tabel $3,089$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis ketiga (H3) diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

Kata Kunci : Harga, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen