

**JAMB**  
**(Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis)**

Available online <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/IAMB>

DOI : <https://doi.org/10.5281/zenodo.7417335>

---

**Pengaruh Variabel Tangible terhadap Kepuasan Pengguna  
Kapal Putri Kembang Dadar**  
***Tangible Influence on Putri Kembang Dadar Consumer  
Satisfaction***

**Novy Yanti<sup>1)</sup>\*, Yusleli Herawati<sup>2)</sup>, Sari Lestari Zainal Ridho<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

Corresponding Email: [novy.yanti1999@gmail.com](mailto:novy.yanti1999@gmail.com)

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel *tangible* pada kualitas pelayanan dari jasa Kapal Putri Kembang Dadar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dikaji terdiri dari variabel *tangible* dan beberapa variabel lainnya. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan populasi sebanyak 60 responden yang menggunakan jasa kapal tersebut. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial pada variabel *tangible* dengan hasil signifikansi  $0,001 < 0,05$ .

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, *tangible*, kepuasan pelanggan.

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of tangible variable on the service quality of Putri Kembang Dadar on customer satisfaction. The quality of service studied consists of tangible variable and several other variables. Data were collected using a questionnaire with a population of 60 respondents who used the ship's services. This research uses multiple linear regression analysis technique. The results of this study indicate that there is a partially significant effect on tangible variable with a significance result of  $0.001 < 0.05$ .*

**Keywords:** Service quality, *tangible*, customer satisfaction.

**How to Cite :** Yanti, N., Herawati, Y., & Zainal Ridho, S. L. (2022). Pengaruh Variabel Tangible Terhadap Kepuasan Pengguna Kapal Putri Kembang Dadar. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 50 - 55.

---

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu penunjang terpenting dalam pariwisata yang bertujuan untuk memudahkan wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Terdapat tiga jenis transportasi yaitu transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Transportasi darat merupakan transportasi yang menggunakan jalan sebagai sarana pengangkutan penumpang maupun barang. Sedangkan transportasi laut adalah alat transportasi yang landasan operasionalnya berada di perairan. Dan transportasi udara merupakan alat transportasi dengan menggunakan udara atau angkasa sebagai jalannya.

Salah satu perusahaan yang menyediakan sarana transportasi di Kota Palembang adalah PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J). Perusahaan ini didirikan berdasarkan Perda Kota Palembang nomor 4 tahun 2006 tentang pendirian perseroan terbatas. Perusahaan ini didirikan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah. Perusahaan jasa ini menjalankan usaha-usaha dalam bidang perdagangan umum, perindustrian, pertambangan transportasi, jasa, dan lain-lain.

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya menyediakan Kapal Putri Kembang Dadar dalam unit pariwisatanya. Dengan kapasitas 120 penumpang, kapal ini menjadi transportasi wisata di Sungai Musi Palembang. Dalam mengoperasikan kapal ini membutuhkan pengetahuan tentang minat maupun selera penumpang, pelayanan yang baik dan fasilitas serta sarana yang mendukung kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Berdasarkan paparan diatas untuk mengetahui pengaruh faktor yang berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul "**Pengaruh Variabel *Tangible* Terhadap Kepuasan Pengguna Kapal Putri Kembang Dadar**".

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Marismiati dan Hadiwijaya, 2013) pengertian pelayanan yaitu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berkepemilikan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Tjiptono (2016:284) adalah:

1. *Tangible*

Indikator ini berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi.

2. *Reliability*

Pengertian *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan berdasarkan perjanjian kepada konsumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3. *Responsiveness*

*Responsiveness* berkaitan dengan kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

4. *Assurance*

*Assurance* adalah jaminan mengenai kemampuan kerja karyawan seperti pengetahuan dan perilaku.

5. *Empathy*

Pengertian *empathy* yaitu perhatian yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan yaitu rasa senang atau kecewa pelanggan atas hasil dari produk atau jasa yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2016:153).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor berikut ini (Tjiptono, 2016:295).

1. Kualitas produk

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan kualitas produk, apabila pelanggan merasa puas maka dapat diartikan produk yang digunakan berkualitas.

2. Harga

Harga produk yang murah namun berkualitas menjadi nilai lebih bagi pelanggan.

3. Kualitas pelayanan

Pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

4. Faktor emosional

Rasa bangga pelanggan dan yakin jika orang lain akan merasa kagum setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

5. Biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa

Pelanggan akan merasa puas jika produk atau jasa yang diperlukan mudah didapat dan tanpa biaya tambahan.

### **METODOLOGI**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Adapun metode pengumpulan data dalam

penelitian ini yaitu dengan wawancara dan pengumpulan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling*. Penulis menggunakan metode analisis regresi linier berganda (*multiple linier regression*) dan diuji dengan aplikasi SPSS versi 25. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, persamaan regresi, dan uji determinasi.

Penentuan sampel penelitian ini adalah menggunakan Teori Roscoe. Perhitungan sampel penelitian dengan analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2017:74) yaitu jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$= 10 \times (\text{variabel independen} + \text{variabel dependen})$$

$$= 10 \times 6$$

$$= 60$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel penelitian ini adalah sebanyak 60 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, hasil jawaban kuesioner pada variabel *tangible* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	%	Total
Jenis Kelamin	51,7%	100%

Laki-laki	48,3%	
Perempuan		
<b>Usia</b>		
18-24 tahun	96,7%	100%
25-40 tahun	3,3%	
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/mahasiswa	91,7%	100%
Pegawai swasta	1,7%	
Wirausaha	6,7%	
<b>Tempat asal</b>		
Kota Palembang	88,3%	100%
Luar Kota Palembang	11,7%	

Sumber: Data Kuesioner Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 1 diatas, 60 responden pengguna Kapal Putri Kembang Dadar diketahui sebanyak 51,7% adalah laki-laki, sedangkan 48,3% perempuan.

Usia responden mayoritas berusia 18-24 tahun yaitu sebanyak 96,7% dan 3,3% berusia 25-40 tahun.

Sebagian besar responden yang merupakan pelajar/mahasiswa yaitu 91,7%, sedangkan 1,7% merupakan pegawai swasta dan wirausaha sebesar 6,7%.

Tempat asal responden sebanyak 88,3% berasal dari Kota Palembang. Dan 11,7% responden berasal dari luar Kota Palembang.

Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas.

**Tabel 2. Uji Validitas**

No.	Pernyataan	rhitung	Kriteria
1	Peralatan yang modern	0,884	Valid
2	Fasilitas yang lengkap	0,886	Valid
3	Penampilan karyarawan rapi dan profesional	0,817	Valid
4	Informasi dan komunikasi yang baik	0,833	Valid

5	Kualitas produk baik	0,882	Valid
6	Harga sesuai	0,691	Valid
7	Pelayanan memuaskan	0,934	Valid
8	Bangga setelah menggunakan jasa	0,885	Valid
9	Produk mudah didapat	0,881	Valid

Sumber: Data olahan SPSS ver.25, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 2, seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,254). Dan nilai  $r_{alpha}$  pada variabel *tangible* sebesar 0,938 dan kepuasan pelanggan 0,941 dinyatakan reliabel karena  $> 0,6$  yang merupakan koefisien *Cronbach alpha*. Berikut ini adalah tabel uji determinasi.

**Tabel 3. Uji Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0,937	0,877	0,866

Sumber: Data olahan SPSS ver.25, 2021

Berdasarkan Tabel 3 diatas, hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa 86,6% variable independent menjelaskan variabel dependen, sisanya 13,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Tabel hasil uji persamaan regresi adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. Uji Persamaan Regresi**

Variabel	B	Beta	T	sig.
Constant	-1,433		-1,268	0,210
Tangible	0,554	0,407	3,393	0,001

Sumber: Data olahan SPSS ver.25, 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas, nilai  $\beta$  variabel *tangible* yaitu 0,554 yang berarti

variabel *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian mengenai pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai persamaan regresi sebesar 0,554 dan nilai koefisien determinasi sebesar 86,6% yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fadli (2011) *Pengaruh Tingakt Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada Speed Boat Siak Wisata Express Trayek Siak-Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition New Jersey:Pearson Education Limited
- Marismiati dan Hadiwijaya, Hendra.2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Brt Transmudi Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS) Vol. 3.No. 3. Hal: 268-281
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen)*. Jakarta:PT Buku Seru
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta:Gramedia Cawang
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:Andi
- Lenzu, J. J., Massie, J. D. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. EMBA, 2(3), 1237-1245

**Novy Yanti, Yusleli Herawati, Sari Lestari ZR** Pengaruh Variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Pengguna Kapal Putri Kembang Dadar

Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis*, 1(4), 2-8.

