



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA SEMARANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Diponegoro

Penyusun

RIDHA ASHKA TSALISA

14030118140060

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- | | |
|---------------------------|--------------------------------|
| 1. Nama Lengkap | : Ridha Ashka Tsalisa |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 14030118140060 |
| 3. Tempat / Tanggal Lahir | : Semarang, 1 Agustus 2000 |
| 4. Departemen | : Administrasi Bisnis |
| 5. Fakultas | : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai bukti akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 September 2022

Pembuat Pernyataan



Ridha Ashka Tsalisa

NIM.14030118140060

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang.

Nama Penyusun : Ridha Ashka Tsalisa

Departemen : S1-Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1.

Semarang, 12 September 2022

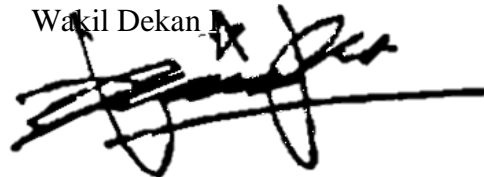
Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.

NIP.19640827199001001

Wakil Dekan



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol, Admin

NIP.196908221994031003

Dosen Pembimbing

1. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D

NIP.195403091980031003



(.....)

2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt.

NIP.198709052014042002



(.....)

Dosen Penguji

1. Drs. Saryadi, M.Si

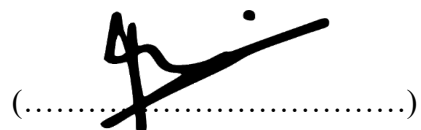
NIP.196011161990012001



(.....)

2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt.

NIP.198709052014042002



(.....)

3. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D

NIP.195403091980031003



(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبِينَ (الرحمن : ٢٣)

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

(Ar-Rahman)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Alloh SWT atas segala limpahan ridho, berkah, dan pertolongan-Nya pada setiap langkah yang saya ambil
2. Ayah dan Bunda tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan materiil maupun non materiil serta ridhonya setiap saat.
3. Mas Ashka dan Mbak Brina, kedua kakakku yang selalu mengganggu setiap saat, terimakasih sudah membantu, dan memberi *support* selama proses penyusunan skripsi.
4. Kiki, Fatihah, dan Gita, ketiga sahabat tersayang yang selalu memberi *support* dan menemani dalam suka duka masa perkuliahan dan skripsi.
Love u guys! I thank God for their presence in my life.
5. Teman-temanku BEM Fisip Undip yang sudah memberikan pengalaman organisasi yang berkesan selama perkuliahan.
6. *Last but not least, Me, My Self, and I.* Terimakasih untuk selalu kuat hingga akhir perjuangan.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA SEMARANG

ABSTRAK

Di Kota Semarang penggunaan transportasi umum dirasa belum memadai dan seringkali layanan yang diberikan tidak menjadi solusi dalam hal efektifitas dan efisiensi waktu. Sehingga jasa transportasi ojek online di Kota Semarang menjadi pilihan walau dirasa sedikit lebih mahal, dan dipandang mampu memberikan pelayanan yang lebih karena tidak terikat oleh rute dan jam pelayanan yang 24 jam. Maxim merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi online Rusia yang masuk dan berkembang di Indonesia sejak tahun 2018 dengan menawarkan harga yang cenderung lebih murah dibandingkan Gojek atau Grab. Sejak tahun 2018 hingga awal tahun 2020, pertumbuhan jumlah pengguna Maxim mengalami kenaikan mencapai 31 kali dalam setahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna Maxim. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*, dengan pengambilan sampel menggunakan pendekatan *non-probability sampling* dan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* yang ditujukan pada pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Semarang. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Semarang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF MAXIM ONLINE TRANSPORTATION SERVICE USERS IN SEMARANG

ABSTRACT

In Semarang City, the use of public transportation is deemed inadequate and often the services provided are not a solution in terms of effectiveness and time efficiency. So that, online taxi transportation services in the city of Semarang are an option even though they are considered a little more expensive, and are considered capable of providing more service because they are not bound by routes and 24-hour service hours. Maxim is a Russian online transportation service provider that has entered and developed in Indonesia since 2018 by offering prices that tend to be cheaper than Gojek or Grab. From 2018 to early 2020, the growth in the number of Maxim users has increased to 31 times a year. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction of Maxim users. This type of research is explanatory research, with sampling using a non-probability sampling approach and purposive sampling technique. The data collection technique used a questionnaire in the form of a google form aimed at users of Maxim online transportation services in the city of Semarang. Respondents in this study amounted to 100 respondents. The data analysis technique used is regression analysis using SPSS version 25 software. The results conclude that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, and service quality and price have a significant effect together (simultaneous) on customer satisfaction of Maxim online transportation service users in Semarang City.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dalam rangka menyelesaikan pendidikan S1 (Strata 1) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang”**.

Saya menyadari bahwa dalam menyusun penelitian ini banyak pihak yang bersedia memberikan dukungan, baik dukungan moril dan dukungan materil. Oleh karena itu, tidak lupa saya mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta doa, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar hingga akhir. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dinalestari Purbawati, S.E, M.Si., Akt selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Saryadi, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.

6. Seluruh dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner penelitian yang telah saya.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Dalam menyusun penelitian, apabila terdapat kesalahan dan kekurangan yang mungkin ditemukan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga penelitian ini memberikan manfaat nyata bagi pembaca. Terima kasih.

Semarang, 12 September 2022



Ridha Ashka Tsalisa
NIM.14030118140060

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Kerangka Teori	16
1.5.1 Perilaku Konsumen	16
1.5.2 Theory of Reasoned Action (TRA)	21
1.5.3 Kepuasan Pelanggan	23
1.5.4 Kualitas Pelayanan	25
1.5.5 Harga	28
1.6 Hubungan Antar Variabel	34
1.7 Penelitian Terdahulu	36
1.8 Hipotesis	38
1.9 Definisi Konseptual	39
1. Kualitas Pelayanan	39
2. Harga	39
3. Kepuasan Pelanggan	40
1.10 Definisi Operasional	40

1.	Kualitas Pelayanan.....	40
2.	Harga.....	42
3.	Kepuasan Pelanggan.....	42
1.11	Metode Penelitian.....	42
1.11.1	Tipe Penelitian.....	42
1.11.2	Populasi dan Sampel.....	43
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
1.11.4	Jenis dan Sumber Data.....	44
1.11.5	Skala Pengukuran.....	45
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.11.7	Teknik Pengolahan Data.....	47
1.11.8	Instrumen Penelitian.....	48
1.11.9	Teknik Analisis.....	48
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS RESPONDEN.....		
		57
2.1	Sejarah Perusahaan.....	57
2.2	Logo Transportasi Online Maxim.....	59
2.3	Visi dan Misi Transportasi Online Maxim.....	59
2.4	Moto Perusahaan.....	60
2.5	Jenis-Jenis Layanan Produk Atau Jasa Transportasi Online Maxim.....	61
2.6	Karakteristik Responden.....	63
2.6.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
2.6.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....	64
2.6.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
2.6.4	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
2.6.5	Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
2.6.6	Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Maxim dalam Dua Bulan Terakhir.....	68
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		
		69
3.1	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	70
3.2.1.	Uji Validitas.....	70
3.2.2.	Uji Reliabilitas.....	75
3.2	Analisis Deskriptif.....	76

3.2.1.	Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	77
3.2.2.	Persepsi Responden terhadap Variabel Harga (X2)	97
3.2.3.	Persepsi Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	104
3.3	Uji Hipotesis	111
3.3.1.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 111	
3.3.2.	Analisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	117
3.3.3.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	122
3.4	Pembahasan	129
3.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	129
3.4.2.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	130
3.4.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	131
BAB IV	PENUTUP	133
4.1.	Kesimpulan	133
4.2.	Saran	133
DAFTAR	PUSTAKA	136
LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut 6 (Enam) Kota di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020-2021	2
Tabel 1. 2 Perangkingan Persepsi Masyarakat	5
Tabel 1. 3 Jasa Transportasi Online Yang Paling Sering Digunakan	6
Tabel 1. 4 Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang pada Tahun 2020 - 2022.....	9
Tabel 1. 5 Rating Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online pada Aplikasi	10
Tabel 1. 6 Perbandingan Tarif Maxim, Gojek, dan Grab Per 3 KM	11
Tabel 1. 7 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 1. 8 Model Skala Likert.....	46
Tabel 1. 9 Interpretasi Koefisien Korelasi	50
Tabel 2. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 2. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 2. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 2. 4 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	66
Tabel 2. 5 Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan	67
Tabel 2. 6 Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Maxim dalam Dua Bulan Terakhir	68
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	71
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Harga.....	73
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	74
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen.....	76
Tabel 3. 5 Pendapat Responden mengenai Kemudahan Akses Pelayanan pada Aplikasi	78
Tabel 3. 6 Pendapat Responden mengenai Alat Transportasi yang Digunakan oleh Driver	79
Tabel 3. 7 Pendapat Responden mengenai Kecakapan Driver dalam Mengoperasikan Aplikasi dalam Pelayanan	80
Tabel 3. 8 Pendapat Responden mengenai Kebijakan Standar Pelayanan oleh Perusahaan.....	81
Tabel 3. 9 Pendapat Responden mengenai Penerimaan Order oleh Driver	82
Tabel 3. 10 Pendapat Responden mengenai Pengantaran Cepat oleh Driver	83
Tabel 3. 11 Pendapat Responden mengenai Pelayanan oleh Driver	84
Tabel 3. 12 Pendapat Responden mengenai Respon Chat oleh Driver.....	85
Tabel 3. 13 Pendapat Responden mengenai Jaminan Tepat Waktu	86
Tabel 3. 14 Pendapat Responden mengenai Jaminan Biaya dalam Pelayanan	87
Tabel 3. 15 Pendapat Responden mengenai Jaminan Pelayanan oleh Driver.....	88

Tabel 3. 16 Pendapat Responden mengenai Mendahulukan Kepentingan Pelanggan	89
Tabel 3. 17 Pendapat Responden mengenai Pelayanan Ramah oleh Driver.....	91
Tabel 3. 18 Pendapat Responden mengenai Diskriminatif oleh Driver.....	92
Tabel 3. 19 Rekapitulasi Pendapat Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	93
Tabel 3. 20 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	96
Tabel 3. 21 Pendapat Responden mengenai Keterjangkauan Harga yang Diberikan Maxim.....	98
Tabel 3. 22 Pendapat Responden mengenai Harga yang Ditetapkan Sesuai dengan Pelayanan oleh Driver	99
Tabel 3. 23 Pendapat Responden mengenai Harga yang Ditetapkan Maxim Lebih Rendah dari Pesaing.....	100
Tabel 3. 24 Rekapitulasi Pendapat Responden terhadap Harga	101
Tabel 3. 25 Kategorisasi Variabel Harga	104
Tabel 3. 26 Pendapat Responden mengenai Pelayanan Driver Sesuai dengan Harapan	105
Tabel 3. 27 Pendapat Responden mengenai Pengguna Puas sehingga Menggunakan Maxim dalam Aktivitas Sehari-hari.....	106
Tabel 3. 28 Pendapat Responden mengenai Pengguna Merekomendasikan Maxim kepada Orang Lain.....	107
Tabel 3. 29 Rekapitulasi Pendapat Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .	109
Tabel 3. 30 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	111
Tabel 3. 31 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	112
Tabel 3. 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	113
Tabel 3. 33 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	114
Tabel 3. 34 Hasil Uji Koefisien Korelasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	118
Tabel 3. 35 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	119
Tabel 3. 36 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	120
Tabel 3. 37 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	123
Tabel 3. 38 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	124
Tabel 3. 39 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	125
Tabel 3. 40 Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Angkutan Umum Bus Tahun 2020-2021 di Kota Semarang.....	3
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Pengguna Maxim	8
Gambar 1. 3 Respon Pengguna Aplikasi Maxim Pada Playstore.....	13
Gambar 1. 4 Teori Tindakan Beralasan (Theory of Reasoned Action)	21
Gambar 1. 5 Hubungan Antar Variabel Penelitian	38
Gambar 1. 6 Kurva Uji t (Two Tail)	54
Gambar 1. 7 Kurva Uji f (Two Tail).....	56
Gambar 2. 1 Logo Transportasi Online Maxim	59
Gambar 3. 1 Uji t (two tailed) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.	117
Gambar 3. 2 Uji t (two tailed) Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	122
Gambar 3. 3 Kurva Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN	139
Lampiran 2. SURAT PERNYATAAN PENELITIAN	144
Lampiran 3. IDENTITAS RESPONDEN.....	145
Lampiran 4. TABEL INDUK.....	152
Lampiran 5. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	161
Lampiran 6. UJI KORELASI DAN DETERMINASI.....	166
Lampiran 7. UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA DAN BERGANDA	168
Lampiran 8. Tabel r (sig 5%)	170
Lampiran 9. Tabel t (sig 5%).....	172
Lampiran 10. Tabel Uji f (sig 5%).....	174