

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE
MAXIM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

**Lentina Siregar
180910371**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE
MAXIM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Lentina Siregar
180910371**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lentina Siregar
NPM : 180910371
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademis yang saya peroleh dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Juli 2022



Lentina Siregar
180910371

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE
MAXIM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Lentina Siregar
180910371**

**Telah disetujui oleh Pembimbing
pada tanggal seperti tertera di bawah
ini**

Batam, 02 Agustus 2022



**Heryenzus, S.Kom., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Transportasi yaitu berpindahnya barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain mengandalkan tenaga manusia atau mesin. Pada zaman dimana teknologi dan pengetahuan telah berkembang, manusia mempunyai bermacam kegiatan. Guna memenuhi kegiatan itu manusia memerlukan sarana dan prasarana transportasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online maxim di kota Batam. Sampel diambil menggunakan rumus Jacob Cohen sebanyak 204 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner menggunakan google form dan pengolahan dengan SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan persepsi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan hasil pengujian secara simultan kualitas pelayanan dan harga yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Transportation is the movement of goods or people from one place to another relying on human or machine power. In an era where technology and knowledge have developed, humans have various activities. In order to fulfill these activities, humans need transportation facilities and infrastructure. This study uses quantitative methods to determine whether service quality and price perceptions affect customer satisfaction with maxim online transportation services in the city of Batam. Samples were taken using the Jacob Cohen formula as many as 204 people. The data collection technique used is the distribution of questionnaires using google form and processing with SPSS (Statistical Package for Social Sciences). The partial test results show that the service quality and perception variables have a significant effect on customer satisfaction. And the results of simultaneous testing of service quality and perceived price have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Price Perception and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala anugerah dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Progam Studi Manajemen di Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Asron Saputra, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan perhatian serta dorongan yang sangat besar kepada penulis
8. Teman serta sahabat penulis khususnya the fox yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga skripsi ini bias berguna dan bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang berkepentingan. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan motivasi dan saran yang mendukung penelitian ini.

Batam, 25 Juli 2022



Lentina Siregar



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Aspek Teoritis	11
1.6.2 Aspek Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Presepsi Harga.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Sifat Penelitian	28
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	28
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.3.2 Periode Penelitian.....	29

	Halaman
3.4	Populasi dan Sampel 29
3.4.1	Populasi 29
3.4.2	Teknik Penentuan Sampel..... 30
3.5	Sumber Data 30
3.6	Metode Pengumpulan Data 31
3.7	Defenisi Operasional Variabel Penelitian 32
3.8	Metode Analisis Data 34
3.8.1	Analisis Deskriptif 34
3.8.2	Uji Kualitas Data..... 35
3.8.3	Uji Asumsi Klasik..... 35
3.8.4	Uji Pengaruh 36
3.9	Uji Hipotesis..... 37
3.9.1	Uji t (Uji Parsial) 37
3.9.2	Uji F (Secara Simultan)..... 37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 38
4.1	Profil Responden 38
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden 38
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin 38
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasar Usia..... 39
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan 40
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasar Pendapatan 40
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasar Penggunaan 41
4.3	Deskripsi Jawaban Responden 42
4.3.1	Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan..... 43
4.3.2	Analisis Deskripsi Presepsi Harga 44
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan 45
4.4	Analisis Uji Kualitas Data 46
4.4.1	Hasil Uji Validitas 46
4.4.2	Hasil Uji Realibitas 47
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik 48
4.5.1	Hasil Uji Normalitas 48
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas..... 50
4.5.2	Hasil Uji Heterokedastisitas 50
4.6	Hasil Uji Pengaruh 51
4.6.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 51
4.6.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi 52

	Halaman
4.6 Hasil Uji Hipotesis	53
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	53
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peningkatan Penggunaan Maxim	5
Gambar 1.2 Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan.....	6
Gambar 1.3 Ulasan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Maxim.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Normal P-Plot	49
Gambar 4.2 Kurva Histogram	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Layanan Produk Maxim	4
Tabel 1.2 Perbandingan Tarif Indriver, Maxim, Gojek, dan Grab	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2.2 Lanjutan.....	26
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Profil Berdasar Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasar Usia.....	39
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasar Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasar Pendapatan	41
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasar Penggunaan	42
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 4.7 Presepsi Harga (X2)	44
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Presepsi Harga.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibitas	47
Tabel 4.13 Kolmogorov-smimov	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji T	53
Tabel 4.19 Hasil Uji F	53

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Jacob Cohen.....	30
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda.....	36