

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

SKRIPSI



Oleh :

Sri Prastuti Rajagukguk

180910316

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2022

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

SKRIPSI

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



Oleh :

Sri Prastuti Rajagukguk

180910316

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Sri Prastuti Rajagukguk
NPM : 180910316
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

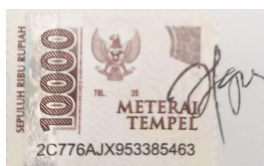
“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Kota Batam”

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 Sarjana 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, 29 Juli 2022



Sri Prastuti Rajagukguk

180910316

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

SKRIPSI

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

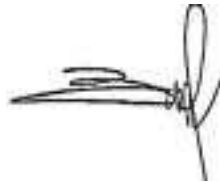
Oleh

Sri Prastuti Rajagukguk

180910316

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

Batam, 29 Juli 2022



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi online maxim di kota batam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan sampel sebanyak 100 orang dengan ketentuan sebagai pengguna jasa transportasi online maxim dan segmentasi usia diatas 17 tahun serta berdomisili di batuaji. Alat pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan SPSS 25 sebagai alat analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1) $5.032 > t \text{ tabel } 1.290$ dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, variabel harga (X2) $t \text{ hitung } 7.887 > t \text{ tabel } 1.290$ dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pada uji F, nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ dengan nilai F hitung $87.708 > 2.36$ menyatakan bahwa variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen secara positif dan signifikan serta hipotesis diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction with maxim online transportation in Batam. This research is a quantitative study using a sample of 100 people with provisions as users of online transportation services maxim and segmentation aged over 17 years and domiciled in Batuaji. Data collection tool is done by distributing questionnaires with SPSS 25 as a data analysis tool. The results showed that the t-test results for the service quality variable (X1) $5.032 > t$ table 1.290 with a significance value of $0.000 < 0.05$, the price variable (X2) t count $7887 > t$ table 1.290 with a significance value of $0.000 < 0.05$. The conclusion is that the variables of service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the F test, a significant value of $0.000 < 0.05$ with a calculated F value of $87.708 > 2.36$ states that the independent variable simultaneously affects the dependent variable positively and significantly and the hypothesis is accepted.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*


KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kelimpahan kasih dan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Strata satu (S1) Program Studi Manajemen pada 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 juga bahwa skripsi ini tidak akan 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 Michael Jibrael Rorong selaku Dekan Ilmu Sosial Humaniora
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik selama menjalani perkuliahan di Universitas Putera Batam
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Universitas Putera Batam
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Haholongan Rajagukguk dan Ibu Hotmauli Saragih terimakasih untuk Doa, kerja keras, dan kesabarannya.
8. Untuk Nenek penulis Ibu G. Br Nainggolan(+), Kakak penulis Happy Dinawanty Rajagukguk, Adik penulis Rawi Lastri Rajagukguk, Rafitalensi Rajagukguk, dan Risfan Satria Rajagukguk beserta keluarga yang lainnya, terimakasih untuk selalu berjuang bersama dan nasehat terbaiknya.
9. Saudara dan Sahabat penulis yang selalu setia memberikan dukungan kepada penulis.
10. Sahabat dan teman-teman mahasiswa/ i Prodi Manajemen angkatan 2018 yang satu perjuangan dengan penulis.
11. Kepada masyarakat Batuaji yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas setiap kebaikan Sudara/i dan selalu diberikan berkat yang melimpah. Amin

Batam, 29 Juli 2022



Sri Prastuti Rajagukguk



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1. Manfaat teoritis	12
1.6.2. Manfaat praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2. Harga	18
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.2.1. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan...	28
2.2.2. Hubungan antara variabel harga dan kepuasan pelanggan.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Sifat Penelitian	31
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian	31
3.3.1. Lokasi Penelitian	31
3.3.2. Periode Penelitian.....	32
3.4. Populasi dan Sampel	32
3.4.1. Populasi	32
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	32
3.4.3. Teknik Sampling	33
3.5. Sumber Data	34
3.6. Metode Pengumpulan Data	34

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
3.7.1. Variabel Independen	35
3.7.2. Variabel Dependen	35
3.8. Metode Analisis Data	36
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	36
3.9. Uji Kualitas Data	37
3.9.1. Uji Validitas	37
3.9.2. Uji Realibilitas.....	38
3.10. Uji Asumsi Klasik	38
3.10.1. Uji Normalitas	38
3.10.2. Uji Multikolinearitas.....	39
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas	39
3.10.4. Uji Regresi Linear Berganda	39
3.11. Uji Hipotesis	40
3.11.1. Uji T	40
3.11.2. Uji F	40
3.11.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2. Profil Responden	42
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	45
4.4. Analisis Data	46
4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif	46
4.4.2. Uji Kualitas Data	48
4.4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.5. Uji Hipotesis.....	54
4.5.1. Hasil Uji T	54
4.5.2. Hasil Uji F	55
4.5.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.6. Pembahasan	56
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	58
4.7.1. Implikasi Teoritis	58
4.7.2. Implikasi Praktis.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64
Lampiran 1. Data Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Rating Maxim	6
Gambar 1.2. Grafik pengguna Maxim 2018-2020	6
Gambar 1.3. Penilaian pelanggan Maxim terkait kualitas pelayanan	7
Gambar 1.4. Keluhan pelanggan Maxim yang kehilangan barang	7
Gambar1.5. Driver Maxim melakukan cancel dan over order sepihak	7
Gambar 1.6. Penilaian pelanggan Maxim terkait harga	9
Gambar 1.7. Keluhan penambahan biaya waktu tunggu	9
Gambar 2.1. Kerangka pemikiran	29
Gambar 4.1. Histogram	51
Gambar 4.2. Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	51
Gambar 4.2. Hasil uji heterokedastisitas <i>scatterplot</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis produk Maxim	5
Tabel 1.2	Daftar harga transportasi online	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Periode Penelitian	32
Tabel 3.2	Skala pengukuran.....	34
Tabel 3.3	Definisi operasional variabel.....	35
Tabel 3.4	Rentang skala	37
Tabel 4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4.2	Responden berdasarkan usia	43
Tabel 4.3	Responden berdasarkan profesi	44
Tabel 4.4	Responden berdasarkan tingkat penggunaan jasa	44
Tabel 4.5	Deskripsi jawaban responden	45
Tabel 4.6	Kualitas Pelayanan (X1)	46
Tabel 4.7	Harga (X2)	47
Tabel 4.8	Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4.9	Hasil uji validitas kualitas pelayanan (X1)	48
Tabel 4.10	Hasil uji validitas harga (X2)	48
Tabel 4.11	Hasil uji validitas kepuasan pelanggan (Y)	49
Tabel 4.12	Hasil uji reliabilitas	49
Tabel 4.13	Hasil uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	50
Tabel 4.14	Hasil uji multikolinearitas	52
Tabel 4.15	Hasil uji heterokedastisitas Glejser	53
Tabel 4.16	Hasil uji regresi linear berganda	53
Tabel 4.17	Hasil uji T	54
Tabel 4.18	Hasil uji F	55
Tabel 4.19	Hasil analisis koefisien determinasi (R^2)	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Rumus <i>Lemeshow</i>	33
Rumus 3.2. Rentang skala	36
Rumus 3.3. <i>Pearson Product Moment</i>	37
Rumus 3.4. <i>Alfa cronbach</i>	38
Rumus 3.5. Regresi linear berganda	39
Rumus 3.6. Uji T	40
Rumus 3.7. Uji F.	41