

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
MAXIM DI INDONESIA TAHUN 2025**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh :

Ibnu Soleh

NPM : 41183402190108



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
MAXIM DI INDONESIA TAHUN 2025**

Tanggal: 07 Januari 2026

Oleh

Ibnu Soleh

NPM: 41183402190108

Disetujui,
Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
MAXIM DI INDONESIA TAHUN 2025**

Tanggal: 14 Januari 2026

Oleh

Ibnu Soleh

NPM: 41183402190108

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibnu Soleh

NPM : 41183402190108

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Maxim Di
Indonesia Tahun 2025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 16 November 2025

Yang menyatakan



Ibnu Soleh

NPM: 41183402190108

ABSTRAK

Ibnu Soleh (41183402190108)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan
Jasa Transportasi *Online* Maxim Di Indonesia Tahun 2025

xiii + 126 halaman + 26 tabel + 4 gambar + 4 grafik + 1 diagram + 2025 + 17 lampiran

Kata Kunci : Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Promosi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Maxim terhadap Kepuasan Pelanggan di Indonesia. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* Maxim. Untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden . Penggunaan metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi linier berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 26* (SPSS 26).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) variabel Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan (3) Variabel Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,435 yang berarti besarnya pengaruh Kualitas pelayanan, harga dan promosi secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 43,5% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Daftar Pustaka: 34 (1957-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillah Rabbil'alamin, dengan memanjatkan Puji serta syukur kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari banyak kendala dan rintangan dalam penyelesaian skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan, dukungan, motivasi, saran dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberi arahan, bimbingan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S. E., M. M. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dalam penulisan skripsi ini. Dan beliau sekaligus selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E. dan Ibu Yunike Berry, S.M.B., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf Tatat Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua tercinta, Bapak Moh Kosim dan Ibu Salamah, Serta adik saya Kholillul Rohman. Terimakasih untuk segala kasih sayang, biaya kuliah,

dukungan moral dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis termotivasi menyelesaikan studi ini dengan baik.

6. Teruntuk Nasywa Aulia Pratidina sebagai partner spesial saya, serta kedua orang tuanya Bapak Supangat dan Ibu Dianita Damayanti terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, terutama meluangkan waktunya, memberikan motivasi, saran, doa, harapan, dan kontribusi dari awal pembuatan skripsi ini.
7. Semua pihak yang membantu serta mendukung dalam penyusunan tugas akhir, terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Sehingga dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan adanya kritik, saran serta masukan sebagai perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. *Allohumma Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 16 November 2025

Penulis

Ibnu Soleh

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	15
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	16
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	16
1.5 Sistematika Pembahasan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 <i>Grand Theory</i> Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.2.2 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.3 Kualitas Pelayanan	23
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.4 Harga	26

2.4.1	Definisi Harga	26
2.4.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harga	27
2.4.3	Indikator Harga	27
2.5	Promosi.....	28
2.5.1	Definisi Promosi	28
2.5.2	Indikator Promosi	28
2.6	Penelitian Terdahulu.....	29
2.7	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	31
2.7.1	Kerangka Pemikiran.....	31
2.8.1	Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	37
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5	Jenis dan Sumber Data	39
3.6	Instrumen Penelitian.....	40
3.6.1	Kepuasan Pelanggan (Y).....	40
3.6.2	Kualitas Pelayanan (X_1)	41
3.6.3	Harga (X_2)	41
3.6.4	Promosi (X_3)	42
3.7	Metode Analisis Data	42
3.7.1	Uji Kualitas Data	42
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.3	Uji Hipotesis	46
3.7.4	Analisis Regresi Berganda	48
3.7.5	Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	50
4.2.	Uji Kualitas Data	50

4.2.1. Deskripsi Hasil Uji Validitas	50
4.2.2. Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	54
4.3. Deskripsi Data Responden	55
4.4. Deskripsi Variabel.....	57
4.4.1. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	57
4.4.2. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	58
4.4.3. Deskripsi Data Variabel Harga (X_2)	60
4.4.4. Deskripsi Data Variabel Kualitas Promosi (X_3).....	61
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	63
4.5.1. Uji Normalitas.....	63
4.5.2. Uji Multikolinearitas	64
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	65
4.6. Hasil Uji Hipotesis	66
4.6.1. Hasil Uji t	66
4.6.2. Hasil Uji F	68
4.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.9. Pembahasan.....	71
4.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.9.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.9.3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.9.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan..... Pelanggan	74
4.10. Kelemahan Penelitian.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.2. Simpulan	76
5.3. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra survei Kepuasan Pelanggan	6
Tabel 1. 2 Jenis Layanan di Aplikasi Maxim.....	7
Tabel 1. 3 Fitur Aplikasi Maxim.....	8
Tabel 1. 4 Hasil Pra survei Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	10
Tabel 1. 5 Hasil Prasurvei Variabel Harga (X_2).....	12
Tabel 1. 6 Hasil Pra survei Variabel Promosi (X_3)	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Skala Likert	40
Tabel 3. 2 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	49
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Harga.....	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Promosi	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	54
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 7 Data Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 8 Data Responden Berdasarkan Domisili.....	56
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4. 10 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	58
Tabel 4. 11 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X_2)	60
Tabel 4. 12 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Promosi (X_3).....	61
Tabel 4. 13 Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4. 16 Hasil <i>Coefficients</i> SPSS.....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indonesia Jadi Pengguna Transportasi <i>Online</i> Terbesar 2024	2
Gambar 1. 2 Tingkat Kepuasan Pengguna Tansportasi <i>Online</i> pada Aplikasi	4
Gambar 1. 3 <i>Rating</i> Maxim Pada Aplikasi 05 juni 2025	5
Gambar 1. 4 Fitur Kode Promo Aplikasi Maxim	13

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tahun 2022 s/d 2025	5
Grafik 1. 2 Perbandingan Harga Jasa Transportasi Online	11
Grafik 4. 1 Normal Probability Plot	63
Grafik 4. 2 Grafik Scatterplot	66

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2. 1	33
--------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	84
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 3 Bukti Komentar Pelanggan	91
Lampiran 4 Bukti Hasil Observasi Harga	94
Lampiran 5 Tabulasi Data	96
Lampiran 6 Distribusi R Tabel	108
Lampiran 7 Hasil Olah Data SPSS Validitas	109
Lampiran 8 Uji Reliabilitas	113
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	115
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	117
Lampiran 11 Distribusi Nilai Tabel t.....	119
Lampiran 12 Distribusi Tabel F.....	120
Lampiran 13 Kartu Seminar Proposal.....	121
Lampiran 14 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	123
Lampiran 15 Kartu Bimbingan Skripsi.....	124
Lampiran 16 Turnitin	125
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup.....	126