

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE
MAXIM BIKE DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

WAHYULDI PUTRA
1910070530130

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
BAITURAHMAN
PADANG
2023**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
SKRIPSI, 2023

Wahyuldi Putra

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan
Transportasi *Online* Maxim Di Kota Padang

ix + 74 Halaman + 30 Tabel + 2 Gambar + 8 Lampiran

ABSTRAK

Perkembangan globalisasi dan teknologi dicerminkan oleh terus meningkatnya aktifitas dan mobilitas masyarakat yang beriringan dengan bertambahnya pilihan sarana transportasi. Banyaknya ketersediaan transportasi umum ternyata belum mampu membuat masyarakat merasa puas karena sering mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan. Hal tersebut menjadi pemicu bagi pelaku usaha untuk meningkatkan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Maxim Bike di Kota Padang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna transportasi *online* Maxim di Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan menggunakan *skala likert*. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu regresi linear berganda.

Berdasarkan analisis statistik secara parsial variabel kualitas layanan diperoleh t hitung $4,618 > t$ tabel $1,663$ dengan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan transportasi online Maxim Bike di Kota Padang. Variabel harga dengan nilai t hitung $4,765 > 1,663$ dengan nilai signifikan $(0,002 < 0,05)$ variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan transportasi online Maxim Bike di Kota Padang.

Hasil Uji F diketahui bahwa nilai f hitung $32,147$ dengan nilai signifikan sebesar $(0,000 < 0,05)$, Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan transportasi online Maxim Bike di Kota Padang..

Kata Kunci : Kualitas layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Daftar Bacaan : 15 (2017-2022)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan
Pelanggan Transportasi Online Maxim Bike di Kota Padang

Nama : Wahyuldi Putra

NPM : 1910070530130

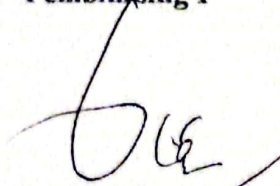
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS
dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 8 Juni 2023

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1



Drs. H. Yandi Sukri, M.Si., Akt
NIDN: 9990132296

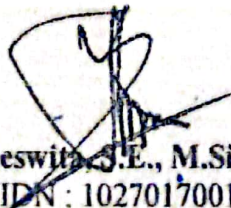
Pembimbing 2



Mya Yuwanita Suhanda, S.E., MM
NIDN: 1021088401

Pengesahan

DEKAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH



Yefri Reswita, S.E., M.Si., Akt.
NIDN : 1027017001

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim Bike di Kota Padang
Nama : Wahyuldi Putra
NPM : 1910070530130
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 8 Juni 2023

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1



Drs. H. Yandi Sukri, M.Si., Akt
NIDN: 9990132296

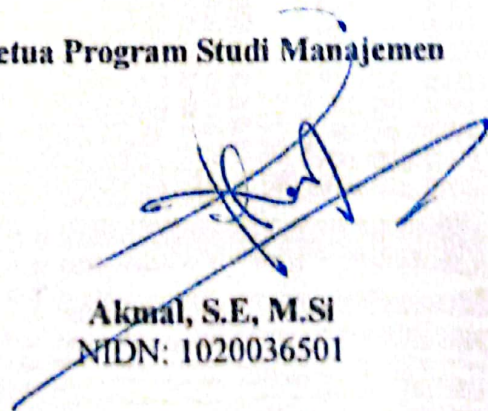
Pembimbing 2



Mya Yuwanita Sulkanda, S.E., MM
NIDN: 1021088401

Pengesahan

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E, M.Si
NIDN: 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyuldi Putra
NPM : 1910070530130
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Maxim di Kota Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Juni 2023

Wahyuldi Putra
NPM:1910070530130