

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI BEKASI**

SKRIPSI

OLEH :

MUHAMMAD RIZKY GEMIS

202010325082



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pengguna Aplikasi Maxim Di
Bekasi

Nama Mahasiswa : Muhammad Rizky Gemis

Nomor Pokok : 202010325082

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2024



Neng Siti Komariah, S.E., M.M.
NIDN. 0327128105

Haryudi Anas, S.E. M.S.M.
NIDN. 0317117801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Maxim Di Bekasi

Nama Mahasiswa : Muhammad Rizky Gemis

Nomor Pokok : 202010325082

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2024

Jakarta, 30 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN. 0319067606

Sekretaris Tim Penguji : Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., M.M.
NIDN. 0327059101

Penguji : Neng Siti Komariah, S.E., M.M.
NIDN. 0327128105

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rizky Gemis
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325082
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 05 September 2002
Alamat : Villa Mutiara Jaya Blok M 52 No 16 RT 006/010
Desa Wanajaya, Kecamatan Cibitung, Bekasi (17520)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

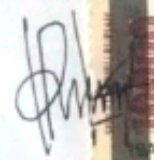
Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Maxim di Bekasi. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Rizky Gemis
202010325082

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Maxim Di Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi. Penentuan jumlah sampel penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* menggunakan teknik *convenience sampling* dengan rumus hair diperoleh sampel 100 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS Versi 26.

Dari hasil penelitian ini dalam uji parsial (T) menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kemudahan transaksi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dari hasil uji simultan (F) menyatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji determinasi (R²) didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi berpengaruh dengan variabel kepuasan pelanggan sebesar 47,6%

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel penelitian yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, mampu memberikan perubahan atas penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan transaksi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to see the influence of service quality and ease of transactions on customer satisfaction of Maxim application users in Bekasi. The population in this research is customers using the Maxim application in Bekasi. Determining the sample size for this study used a non-probability sampling method with a convenience sampling technique using the hair formula to obtain a sample of 100 respondents. The design used in this research is hypothesis testing using SPSS Version 26.

From the results of the partial test research (T), it is clear that the service quality variable has a positive influence on customer satisfaction. The variable ease of transaction partially has a positive and significant influence. From the results of the simultaneous test (F) it is stated that the variables of service quality and ease of transactions simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction. In the determination test (R²), the results obtained were that the service quality and transaction ease variables had an effect on the consumer satisfaction variable by 47.6%.

This research can be used as reference material for further research and can be a reference for developing knowledge about marketing management science related to service quality and ease of transactions on customer satisfaction. Further research can expand the research variables that can influence customer satisfaction. Apart from that, it is able to provide changes to this research.

Keywords : Service Quality, Ease of Transactions and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka peneliti dapat menyusun skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI BEKASI". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan pada program strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan dukungan berupa inspirasi, motivasi, bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tanpa mengurangi rasa hormat dan dengan kerendahan hati. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D. Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Novanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Haryudi Anas, S.E. M.S.M selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Ari Sulistyowati, S.E., MM. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu saya selama ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang sudah memberikan ilmu selama perkuliahan.

8. Seluruh karyawan dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah menolong peneliti dalam mengurus administrasi yang berhubungan dengan skripsi.
9. Kedua orang tua, Ibu Tuti Hastuti dan Ayah Imron, Bule dan Paman Bawon saluyo terimakasih atas dukungan, motivasi dan doa kalian yang tiada hentinya, semoga kalian selalu diberikan kesehatan.
10. Kakak sepupu Syifa Dhia Rahmadhani, Sesi adelia serta adik sepupu Cantika yang selalu memberikan support.
11. Pengguna Aplikasi Maxim yang sudah bersedia menjadi Responden.

Selain ucapan terimakasih, peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dikatakan sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan memotivasi peneliti dalam perbaikan di kemudian hari. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua kalangan dan untuk referensi penelitian di tahun-tahun mendatang.

Jakarta, 21 Juni 2024

Muhammad Rizky Gemis

202010325082

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Masalah.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	14
2.1.2 Indikator Perilaku Konsumen	15
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	16
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Indikator & Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.3 Kemudahan Transaksi	19
2.3.1 Pengertian Kemudahan Transaksi.....	19
2.3.2 Indikator Kemudahan Transaksi	20
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23

2.4.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Telaah Empiris	25
2.6 Kerangka Konseptual	29
2.7 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Populasi dan sampel	33
3.2.1 Populasi Penelitian	33
3.2.3 Sampel Penelitian	33
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.4 Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	35
3.5 Metode Analisis Data	36
3.5.1 Uji validitas	37
3.5.2 Uji reabilitas	37
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.5.4 Uji Multikolinearitas	39
3.5.5 Uji Heteroskedastisitas	39
3.5.6 Uji Normalitas	40
3.5.7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.6 Pengujian Hipotesis	41
3.6.1 Uji T	41
3.6.2 Uji F	41
3.6.3 Uji Analisis Koefisien Determinasi	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Profil Layanan	43
4.2 Hasil Analisis Data	44
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	44
4.2.2 Karakteristik Responden	45

4.3 Uji Instrument Penelitian.....	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	52
4.4 Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1 Uji Multikolienaritas	53
4.4.2 Uji Heteroskedatisitas	54
4.4.3 Uji Normalitas	55
4.4 Pengujian Hipotesis	57
4.4.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.4.2 Uji T	58
4.4.3 Uji Simultan (F)	59
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Telaah Pustaka	25
Tabel 3.1.1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.1.2 Skala Likert	36
Tabel 4.1.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	41
Tabel 4.1.2 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.1.3 Usia Responden.....	43
Tabel 4.1.4 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.1.5 Penggunaan Layanan Maxim.....	45
Tabel 4.1.6 Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.1.7 Variabel Kemudahan Transaksi	48
Tabel 4.1.8 Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.1.9 Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.1.10 Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.1.11 Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.1.12 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.1.13 Uji Normalitas (One-Sampel Kolmogorov).....	53
Tabel 4.1.14 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.1.15 Uji T	55
Tabel 4.1.16 Uji Simultan (F)	56
Tabel 4.1.17 Uji Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Grafik Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Di Indonesia Tahun 2023.....	2
Gambar 1.1.2 Rating dan Ulasan pada <i>Google Playstore</i>	4
Gambar 1.1.3 Ulasan Positif & Negatif Pengguna Aplikasi Maxim Pada Playstore....	7
Gambar 2.1.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1.1 Transportasi Online Taxi Maxim.....	40
Gambar 4.1.2 Diagram Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.1.3 Diagram Usia Responden.....	44
Gambar 4.1.4 Diagram Pekerja Responden.....	45
Gambar 4.1.5 Diagram Penggunaan Layanan Maxim.....	46
Gambar 4.1.6 Scatter Plot.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitain
Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian.....
Lampiran 3 : Hasil Olahan Data Peneliti
Lampiran 4 : Uji Referensi
Lampiran 5 : Uji Plagiarisme
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup.....

