

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM
(Studi Kasus Mahasiswa/i S1 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)**

SKRIPSI

OLEH:

RENDY RAMADAN

202010325452



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Rendy Ramadan

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325452

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Jakarta, 24 Juli 2024

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Ningky Sasanti Munir, MBA., CAC

NIDN. 0312106003

Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph. D

NIDN. 0307066401

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim Pada
Mahasiswa/I S1 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Nama Mahasiswa : Rendy Ramadan

Nomor Pokok Mahasiswa : 20201032452

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 29 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M
NIDN. 0412056705

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Jhonni Sinaga, S.E., M.M
NIDN. 0320126085

Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph. D
NIDN. 0307066401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Doviha Navianti, S.T., M.M.

NIDN : 03270307601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, SE., M.S.Ak.

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rendy Ramadan
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325452
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 November 2024
Alamat : KP Pengasinan, Jl Mandor Menin, Gang Gajid RT
04/RW 16, NO 39, Bekasi Timur Kelurahan
Pengasinan, Kecamatan Rawa Lumbu, Kota Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I S1 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)” sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak memuat materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali sebagai kutipan referensi dengan mencantumkan sumbernya, ditulis dengan jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya siap menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai ketentuan yang berlaku.

Saya memberikan izin untuk meminjam dan menyalin skripsi ini melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya secara online sepanjang publikasi dilakukan melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Rendy Ramadan

202010325452

ABSTRAK

Rendy Ramadan 202010325452. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus pada Mahasiswa/I Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh parsial maupun simultan dari variabel bebas yaitu Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelaku Mahasiswa/i S1 Universitas Bhayangkara Jakarta yang berlokasi JL. Raya Perjuangan, Bekasi Utara, Jawa Barat 17121, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data serta pengujian hipotesis menggunakan *Smart-PLS* 4.0. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ketanggapan, keandalan, empati, jaminan, bukti langsung, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Maxim, variabel Promosi periklanan, promosi penjualan, penjualan personal, hubungan masyarakat, pemasaran langsung, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Maxim, dan variabel Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh bersama sama (simultan) terhadap Kepuasan Pelanggan jasa transportasi online pada Mahasiswa/i S1 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Kata Kunci: Maxim, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Rendy Ramadan 202010325452. The Influence of Service Quality and Promotion on Customer Satisfaction of Online Transportation Services (Case Study of Bhayangkara University Students, Jakarta Raya)

This research was conducted to determine the partial or simultaneous influence of the independent variables, namely Customer Satisfaction, Service Quality and Promotion, on the dependent variable, namely Customer Satisfaction. This research uses quantitative methods. The population in this study were undergraduate students at Bhayangkara University, Jakarta, located on JL. Raya Struggle, North Bekasi, West Java 17121, North Bekasi District, Bekasi City. The number of samples used in this research was 100 respondents. Data collection techniques use questionnaires and data processing and hypothesis testing using Smart-PLS 4.0. The results of this research explain that Service Quality variables such as responsiveness, visibility, empathy, assurance, direct evidence, have a significant effect on Customer Satisfaction with Maxim Online Transportation Services, Promotion variables such as advertising, sales promotion, personal selling, public relations, direct marketing, have a significant effect on The Maximum of Customer Satisfaction of Online Transportation Services, and the variables of Service Quality and Promotion have the same effect (simultaneously) on Customer Satisfaction of online transportation services among undergraduate students at Bhayangkara University, Greater Jakarta.

Keywords: Maxim, Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat berhasil menyelesaikan tugas ini. Penulis menyelidiki Pengaruh Kulaitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Maxim.

Semoga bermanfaat bagi para peneliti khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Bhayangkara untuk menyelesaikan penelitian yang diteliti oleh para peneliti. Bermanfaat juga bagi pembaca yang sedang mencari bahan referensi bahan bacaan.

Penulis memahami bahwa penyusunan karya ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, SE., M.S.Ak. selaku Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M., selaku Ketua Program Penelitian Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Ningky Sasanti Munir, MBA., CAC, Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan ilmunya untuk dapat membimbing penulis dalam menyusun proposal ini.
5. Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D, selaku dosen pembimbing II yang juga telah membimbing penulis dalam menyusun proposal ini.

6. Nita Komala Dewi, S.E., M.M, Peneliti sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
7. Segenap Dosen Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberi ilmunya kepada peneliti.
8. Seluruh rekan-rekan di lingkup Civitas Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan support.
9. Bapak Dobbah dan Ibu Mardiah selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan moral, dan dukungan finansial yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Dan tidak lupa dengan Putri Octavia Maharani, Bina, Hendrik, Vina, Rijal dan juga teman-teman yang sangat membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang dapat memperbaiki kekurangan yang ada dalam penyusunan penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bekasi, 24 Juli 2024

Rendy Ramadan

202010325452

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	viii
ABSTRAK.....	iv
ABSTACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiiiv
BAB 1	1
PENDAHALUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Batasan Masalah	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II	13

TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Telaah Teoritas	13
2.1.1 Teori Of Planned Behavior (TPB).....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Promosi.....	20
2.2 Telaah Empiris	23
2.3 Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1 Model Penelitian.....	28
2.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	30
2.5 Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Objek dan Waktu Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel Penelitian	33
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.6 Definisi Operasional Variabel	35

3.7	Skala pengukuran	41
3.8	Metode Analisis Data	42
3.8.1	Outer Model.....	43
3.8.2	Inner Model	45
3.8.3	Uji Hipotesis	46
BAB IV		47
HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Gambaran Umum.....	47
4.1.1	Profil Perusahaan.....	47
4.1.2	Visi.....	49
4.1.3	Misi.....	49
4.1.4	Keunggulan Maxim	50
4.2	Deskripsi Data	51
4.2.1	Karakteristik Responden	51
4.3	Hasil Data Analisis.....	54
4.3.1	Skema Model Partial Least Square.....	54
4.3.2	Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	55
4.3.3	Hasil Analisis Model Pengukuran (Inner Model)	61
4.3.4	Hasil Uji Hipotesis dan Interpretasi Hasil	64
4.4	Pembahasan.....	65

4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.4.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
BAB V		68
PENUTUP		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran.....	70
5.3	Keterbatasan Peneletian	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Transporatasi Online	4
Gambar 1. 2 Promosi Maxim.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4. 1 Profil Maxim	47
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	48
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Semester	54
Gambar 4. 6 Output Smart PLS Outer Model.....	55
Gambar 4. 7 Output Smart PLS Inner Model	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Tarif Maxim, Gojek dan Grab	8
Tabel 2. 1 Telaah Empiris	24
Tabel 3. 1 Rencana Waktu Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	37
Tabel 3. 3 Skala Likert	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Semester	54
Tabel 4. 4 Outer Loading	56
Tabel 4. 5 Average Variance Extracted	58
Tabel 4. 6 Cross Loading	59
Tabel 4. 7 Composite Reliability & Cronbach Alpha	60
Tabel 4. 8 R-Square.....	62
Tabel 4. 9 F-Square	63
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Uji Plagiarisme	78
Lampiran 1. 2 Referensi.....	82
Lampiran 1. 3 Kuesioner.....	89
Lampiran 1.4 Uji Tabulasi Data	93
Lampiran 1. 5 Uji SmartPLS	101
Lampiran 1. 6 Buku Bimbingan.....	108
Lampiran 1. 7 Riwayat Hidup.....	114

