

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS
TJUT NYAK DHEN**

SKRIPSI

Oleh

YOLANDA
1929081042/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
M E D A N
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS
TJUT NYAK DHEN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Ujian Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
UniversitasTjut Nyak Dhien**

Oleh

**YOLANDA
1929081042/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
M E D A N
2023**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN**

Nama Mahasiswa : **Yolanda**
NPM : **1929081042**
Program Studi : **Manajemen**

Mengetahui
Komisi Pembimbing:



Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.
Dosen Pembimbing I



Mella Yunita, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi



Mella Yunita, S.E., M.Si.

Dekan



Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEH MEDAN**

BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEH**

**Penelitian Ujian Skripsi Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya yang Diselenggarakan Pada :**

Hari/Tanggal : Sabtu / 17 Juni 2023

Nama Mahasiswa : Yolanda

Nomor Induk Mahasiswa : 1929081042

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.

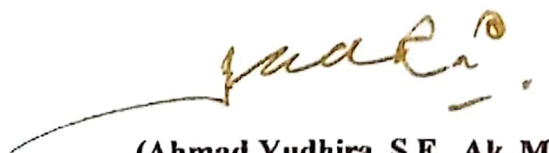
Ditetapkan : (A) Lulus Yudisium
 () Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
Tanggal :
 () Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji

Ketua


(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)

Anggota


(Ahmad Yudhira, S.E., Ak, M.Si.)

Anggota


(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Yolanda

NPM : 1929081042

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien, adalah bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, baik Sebagian atau seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya apabila terbukti karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 17 Juni 2023

Yang menyatakan



SEPULUH RIBU RUPIAH
1000
METERAL
TEMPEL
B7383AKX568234393

YOLANDA

1929081042

ABSTRAK

Yolanda. 1929081042. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi *Online* Maxim Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2023.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi *online* Maxim pada mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan jasa transportasi *online* Maxim di Universitas Tjut Nyak Dhien. Jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 71 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi.

Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, 2) Kepercayaan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, 3) Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil Nilai Uji t yang diolah dengan SPSS Versi 25 adalah $6.384 > 3.757$ pada signifikansi $0.000 < 0.05$ dan $6.384 > 5.748$ pada signifikansi $0.000 < 0.05$. Hasil Uji F menghasilkan $F_{hitung} 166.028 > F_{tabel} 3.13$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, artinya Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai *R square* dalam penelitian ini sebesar 83% artinya Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Yolanda. 1929081042. The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction Using Maxim's Online Transportation Services for Tjut Nyak Dhien University student. Skripsi. 2023.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and trust on customer satisfaction using Maxim's online transportation services for Tjut Nyak Dhien University students.

The type of research used is descriptive qualitative. The population in this study were students who used Maxim's online transportation service at Tjut Nyak Dhien University. The total population and sample in this study amounted to 71 respondents. Data collection methods used are questionnaires and interviews. The data analysis technique used in this research is Data Quality Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, Hypothesis Test and Coefficient of Determination.

The results obtained from this study indicate that: 1) Service Quality has a partial and significant effect on Customer Satisfaction, 2) Trust has a partial and significant effect on Customer Satisfaction, 3) Service Quality and Trust simultaneously have an effect and are significant on Customer Satisfaction. The results of the t test values processed with SPSS Version 25 were $6,384 > 3,757$ at significance $0,000 < 0,05$ and $6,384 > 5,748$ at significance $0,000 < 0,05$. The results of the F test produce $F_{count} 166.028 > F_{table} 3.13$ so that H_a is accepted and H_o is rejected, meaning that Service Quality and Trust have an effect on Customer Satisfaction. The R square value in this study is 83% means that Customer Satisfaction can be explained by Customer Quality and Trust..

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat yang dilimpahkanNya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien”.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, Sp., M.P., selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan dan selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Khamo Waruwu, S.E., M.M., selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Lingkungan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masih duduk di bangku perkuliahan.
7. Sahabat dan rekan-rekan mahasiswa terutama Angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada kedua Orangtua yang sangat saya sayangi dan cintai yaitu Ayahanda Suyitno dan Ibunda Sri Yenny, yang telah memberikan saya dukungan baik moril, materil dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya bagi masyarakat pada umumnya.

Medan, 17 Juni 2023

Penulis



YOLANDA

1929081042

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGHANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	8
C. Batasan Masalah Penelitian	9
D. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	12
A. Kualitas Pelayanan	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
4. Indikator Kualitas Pelayanan	16
B. Kepercayaan	17
1. Pengertian Kepercayaan	17
2. Manfaat Kepercayaan	18
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	20
4. Indikator Kepercayaan Pelanggan	20
C. Kepuasan Pelanggan.....	21
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	22
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	25
D. Penelitian Terdahulu	27
E. Kerangka Konseptual	27
F. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Variabel Penelitian	33

E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	37
1. Uji Kualitas Data	38
a. Uji Validitas Data	38
b. Uji Reliabilitas Data	39
2. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinieritas	41
c. Uji Heteroskedestisitas	41
3. Analisis Regresi Linear Berganda	41
4. Pengujian Hipotesis	42
a. Uji Parsial (Uji t)	42
b. Uji Simultan (Uji F).....	43
5. Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum PT Jasa Transportasi Online Maxim.....	45
B. Hasil Penelitian.....	50
1. Deskripsi Karakteristik Responden	50
2. Deskripsi Variabel Penelitian	52
3. Uji Kualitas Data	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas.....	55
4. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Multikolinieritas.....	57
c. Uji Heteroskedastisitas.....	57
5. Hasil Regresi Linier Berganda	58
6. Hasil Uji Hipotesis	59
a. Uji Parsial (Uji t).....	59
b. Uji Simultan (Uji F)	60
7. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Jenis Produk Maxim.....	3
2.	Analisis SWOT Maxim.....	6
3.	Daftar Penelitian Terdahulu	27
4.	Operasional Variabel.....	34
5.	Skala Pengukuran.....	36
6.	Interpretasi Nilai r	39
7.	Pertumbuhan Pengguna atau User Maxim.....	46
8.	Pertumbuhan Ekspansi Layanan Operasi Maxim	47
9.	Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin	50
10.	Pengujian Karakteristik Usia.....	51
11.	Pengujian Karakteristik Intensitas Penggunaan Jasa Online	51
12.	Hasil Diskripsi Jawaban Responden	52
13.	Hasil Pengujian Validitas	54
14.	Hasil Pengujian Reliabilitas	55
15.	Uji Normalitas	56
16.	Uji Multikolinearitas	57
17.	Uji Heteroskedastisitas.....	58
18.	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	58
19.	Hasil Uji t	60
20.	Hasil Uji F.....	61
21.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Potensi Pendapatan Transportasi Online.....	4
2.	Peningkatan Pengguna Maxim.....	5
3.	Kerangka Konseptual	28
4.	Komponen dalam Analisis Data.....	37
5.	Pertumbuhan jumlah pengguna Maxim	47
6.	Pertumbuhan Kota Layanan Operasional Maxim.....	48
7.	Product Life Cycle Maxim.....	49