

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**



OLEH

**YOHANES OWEN RAY
2016440699**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : YOHANES OWEN RAY

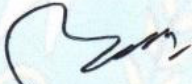
NIM : 2016440699

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI ENDE**

Ende, 18 Agustus 2023

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**

Pembimbing I


Sabulon Sayang, SE.,M.SA
NIDN : 0819046601

Pembimbing II


Hermanus Reo, SE.,M.Sc
NIDN : 0823057002

**Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi
Universitas Flores**


Apriana Marselina, SE.,M.Sc
NIDN : 08 0104 8202

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 18 Agustus 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleiman, S.E., M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi

Apriana Marselina, S.E., M.Sc
NIDN. 08 0104 8202

Dewan Penguji:

- | | | | |
|-------------------|--|----|---|
| Ketua | : <u>Sesilianus Kapa, S.E., M.M</u> NIDN : 0816046701 | 1. |  |
| Sekretaris | : <u>Nuraini Ismail, S.E., M.Aks</u> NIDN : 0827038302 | 2. |  |
| Anggota | : <u>Apriana Marselina, S.E., M.Sc</u> NIDN. 08 0104 8202 | 3. |  |
| Anggota | : <u>Sabulon Sayang, SE., M.SA</u> NIDN : 0819046601 | 4. |  |
| Anggota | : <u>Hermanus Reo, SE., M.Sc</u> NIDN : 0823057002 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI, PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Di Ende**". Dan diuji pada tanggal 18 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya, bahwa penulisan skripsi ini adalah hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari karya tulisan saya sendiri, baik dari naskah laporan maupun data- data yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya tulis milik orang lain, saya akan mencantumkan sumbernya dengan jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Flores.

Ende, 18 Agustus 2023
Yang Memberi Pernyataan



Yohanes Owen Ray

MOTTO

**‘DIBERKATILAH ORANG YANG MENGANDALKAN TUHAN, YANG
MENARUH HARAPAN-NYA PADA TUHAN ‘**

(YEREMIA 17:7)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dan segenap kerendahan hati pada setiap tetesan Kasih yang menitik dalam setiap perjuanganku, maka kupersembahkan seluruh tulisanku ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa sumber segala berkat.
2. Bapak Sabulon Sayang, SE.,M.SA Sebagai pembimbing I dan Bapak Hermanus Reo, SE.,M.Sc, Sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, motivasi dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Almarhum Bapak Mikael Dura dan Mama Ina Wedo tercinta telah melahirkan, merawat dan membesarkanku dengan penuh rasa sayang penuh cinta dan selalu mendoakanku, mendukung perjuangan studiku lewat doa dan usaha mereka serta membiayai studi saya dengan segala pengorbanan tanpa pamrih hingga di jenjang sarjana ini.
4. Opa Klemens Wedo dan Oma Alfonsa Nenu serta seluruh keluarga besar Boawae yang sudah mendoakan dan mendukung saya selama dibangku kuliah.
5. Bapak Frans Gesiradja dan Mama Aurelia Sonya yang selalu menyemangati dan menasehati saya serta membantu yang saya butuhkan.
6. Team **PT. EFAL JAYA MANDIRI** yang sudah mensupport saya.terimakasih.
7. Saudara, Saudari, Kaka, Ade, Eja, Ipar dan Keluarga semua yang sudah mendukung saya sampai di titik “SKRIPSI” ini.
8. Teman-teman seperjuangan Acc 16 yang tersisa.

9. Para pembenci saya yang selalu mengatakan “TIDAK SAMPAI WISUDA” dan akhirnya Puji Tuhan saya membuktikan kalau “SAYA BISA WISUDA”.
10. Squad Boplas, Onekore, Napora, Block M, DPS dan Komplek Golkar dengan caranya masing-masing yang telah memberikan semangat.
11. Mantan-mantan saya walaupun hubungan sering berakhir tapi Studi perkuliahan tetap berlanjut, berkat kalian saya termotivasi sampai menyelesaikan skripsi saya.
12. Almamater tercinta UNIVERSITAS FLORES.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat penyerta-Nya yang boleh penulis terima selama proses perkuliahan hingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Akuntansi di Universitas Flores. Penulis menyadari akan besarnya dukungan, bimbingan, semangat dan doa dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya dengan turut berperan selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada;

1. Tuhan yesus dan Bunda Maria yang setia selalu menyertai dan memampukan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Sabulon Sayang, SE.,M.SA Sebagai pembimbing I dan Bapak Hermanus Reo, SE.,M.Sc, Sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, motivasi dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Apriana Marselina, SE.,M.Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengajar penulis selama proses perkuliahan.
4. Seluruh dosen fakultas ekonomi Universitas Flores yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya selama dalam proses perkuliahan.
5. Kantor Maxim Ende yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
6. Orang tua dan keluarga sebagai motivator utama penulis yang selalu mendidik, mendukung, membimbing penulis dengan kasih sayang dan

kesabaran selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.

7. Serta seluruh pihak yang dengan perannya masing-masing telah membantu penulis selama masa studi hingga proses penulisan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis terbuka menerima kritik dan saran yang membangun agar dapat lebih bermanfaat bagi pembaca.

Ende, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Yohanes Owen Ray, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI ENDE, Skripsi, 2023. Program studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Ende. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan harga. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan data primer yang berasal dari masyarakat Kabupaten Ende yang menggunakan aplikasi Maxim. Sampel penelitian sebanyak 100 pengguna. Penelitian ini menggunakan pengujian analisis regresi dengan SPSS sebagai alat ukur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa t_{hitung} dari kualitas pelayanan sebesar $2,964 > 1,984$ dengan nilai signifikan yaitu $0,004 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* Maxim di Ende. Sedangkan t_{hitung} dari harga sebesar $4,151 > 1,984$ dengan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* Maxim di Ende.

ABSTRACT

Yohanes Owen Ray, THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION USERS OF MAXIM ONLINE TRANSPORTATION SERVICES IN ENDE, Thesis, 2023. Accounting study program, Faculty of Economics, University of Flores.

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction using Maxim online transportation services in Ende City. The independent variables in this research are service quality and price. The dependent variable in this research is customer satisfaction. The research uses primary data originating from the people of Ende Regency who use the Maxim application. The research sample is 100 users. This research uses regression analysis testing with SPSS as a measuring tool. The results of this research show that the tcount of service quality is $2.964 > 1.984$ with a significant value of $0.004 < 0.05$. So it can be concluded that service quality has a positive effect on customer satisfaction using Maxim online transportation services in Ende. Meanwhile, the calculated t from the price is $4.151 > 1.984$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that price has a positive effect on customer satisfaction using Maxim's online transportation services in Ende.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| MOTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 7 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 9 |
| 2.2 Harga | 12 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.5 Kerangka Penelitian | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 2.6 Hipotesis | 20 |
| 2.6.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> Maxim Di Ende | 20 |
| 2.6.2 Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> Maxim Di Ende. | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 22 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 22 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 22 |
| 3.4 Sumber Data | 23 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian | 24 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 27 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif | 27 |
| 3.6.2 Uji Validitas Data | 27 |
| 3.6.3 Uji Realibilitas | 27 |
| 3.6.4 Uji Normalitas | 27 |
| 3.6.5 Uji Multikolinearitas | 28 |
| 3.6.6 Uji Heteroskedastisitas | 28 |
| 3.6.7 Analisis Regresi Linear Berganda | 28 |
| 3.6.8 Analisi Koefisien Determinasi R^2 | 29 |
| 3.6.9 Uji Statistik (T-test) | 29 |
| 3.6.10 Uji Statistik (F-test) | 29 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 Administrasi Survei | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2 Karakteristik Responden | 32 |
| 4.3 Analisis Deskriptif Variabel | 34 |
| 4.4 Hasil Uji Validitas | 35 |
| 4.5 Hasil Uji Reliabilitas | 37 |
| 4.6 Hasil Uji Normalitas | 38 |
| 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas | 39 |
| 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 40 |
| 4.9 Hasil Uji t | 41 |
| 4.10 Hasil Uji f | 42 |
| 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 43 |
| 4.12 Pembahasan Penelitian | 44 |
| 4.12.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi <i>online</i> Maxim di Ende. | 44 |
| 4.12.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi <i>online</i> Maxim di Ende. | 45 |
| BAB V PENUTUP | 47 |
| 5.1 Simpulan | 47 |
| 5.2 Saran | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA | 49 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 19 |
| Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> | 24 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel | 26 |
| Tabel 4.1 Tanggal dan Waktu Pelaksanaan Penelitian | 30 |
| Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 33 |
| Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 33 |
| Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penggunaan Maxim dalam Sehari | 34 |
| Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif | 34 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 36 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 36 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 37 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas | 38 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas | 39 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas | 40 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 41 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji t | 42 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji f | 43 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 19 |