

**PENGARUH PROMOSI DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TRANSPORTASI ONLINE MAXIM**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



**DESI HASNAWATI
NPM – S10219036**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR
2024**

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Desi Hasnawati

NPM : S1-0219036

**Judul : Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi
Online Maxim**

Tim Penguji,

Dosen Pembimbing

(Dahlia, S.E., M.M., CGRM., CAP., CNPS)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M Vera Clara Simanjuntak, S.Sos., M.M

Mengetahui,

Ketua Prodi

DEKAN

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim”.

Pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., MM., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II, dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M., selaku dekan dan ketua prodi manajemen program sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Dahlia, S.E., M.M., CGRM., CAP., CNPS., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan arahan dan motivasi kepada saya.
4. Ibu, Kakak beserta keluarga saya atas segala doa, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang diberikan dengan tulus selama ini.
5. Pada dosen dan staff Universitas Binaniaga Indonesia yang berjasa dalam membimbing saya selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
6. Seluruh rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Akhirnya, saya berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi saya sendiri dalam rangka pengembangan pendidikan di masa kini dan pendidikan di masa yang akan datang.

Bogor, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	17
C. Batasan Masalah.....	18
D. Rumusan Masalah	19
E. Tujuan penelitian.....	19
F. Manfaat penelitian.....	20
G. Sistematika penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Kajian Teori	23
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Pemikiran.....	41
D. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Variabel dan Pengukurannya	46
C. Populasi dan Sampel	48
D. Metode Pengumpulan Data.....	50
E. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Sejarah Perusahaan.....	64
B. Profil Responden.....	65
C. Uji Instrumen	70

C. Analisis Deskriptif Statistik	75
D. Analisis Data	88
E. Pembahasan.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Top Brand Jasa Transportasi <i>Online</i> Tahun 2022.....	3
Tabel 2 Popularitas Maxim Tahun 2018-2020.....	5
Tabel 3 Rating Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Transportasi Online ...	13
Tabel 4 Prasurvey Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Maxim	15
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 6 Operasional Variabel.....	47
Tabel 7 Interpretasi Koefisien Korelasi	63
Tabel 8 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 9 Profil Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	67
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	68
Tabel 12 Identifikasi Responden Berdasarkan Lama nya Menggunakan Aplikasi Maxim	69
Tabel 13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	70
Tabel 14 Uji validitas variabel Promosi (X1)	71
Tabel 15 Uji Validitas Fitur Layanan (X2)	72
Tabel 16 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
Tabel 17 Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1).....	74
Tabel 18 Uji Reliabilitas Variabel Fitur Layanan (X2)	75
Tabel 19 Kriteria jawaban responden	76
Tabel 20 Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
Tabel 21 Indeks Jawaban Responden Variabel Promosi	80
Tabel 22 Indeks Jawaban Responden Variabel Fitur Layanan (X2).....	85
Tabel 23 Hasil Uji Normalitas Data.....	89
Tabel 24 Hasil Uji Multikolinearitas	90
Tabel 25 Uji Linearitas Variabel Promosi	92
Tabel 26 Uji Linearitas Variabel Fitur Layanan	93

Tabel 27 Hasil Analisis Korelasi Berganda	94
Tabel 28 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	94
Tabel 29 Hasil Uji t	96
Tabel 30 Hasil Uji F	97
Tabel 31 Hasil Koefisien Determinasi	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Perbandingan Tarif Transportasi <i>Online</i> Gojek, Maxim dan Grab.....	6
Gambar 2 Ulasan Pelanggan Aplikasi Maxim	9
Gambar 3 <i>Feed</i> akun instagram aplikasi Maxim, Gojek dan Grab.....	11
Gambar 4 Promosi yang pada aplikasi Gojek,Grab, dan Maxim.....	12
Gambar 5 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	115
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	145
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	150
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif	152
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	154
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	154
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	155
Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas.....	156
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda.....	157
Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	157
Lampiran 12 Hasil Uji t.....	158
Lampiran 13 Hasil Uji f	158
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	159
Lampiran 15 r-tabel.....	160
Lampiran 16 t-tabel	162
Lampiran 17 f-tabel.....	163