

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA APLIKASI MAXIM
DI KOTA TANJUNGPINANG**

AGUS SUPRIADI

NIM. 170461201033



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Agus Supriadi

NIM : 170461201033

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Aplikasi Maxim di Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan sidang skripsi.

Tanjungpinang, 19 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, SE., M.Si.
NIP. 19700827 202121 2 003

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., MM.
NIP. 19920121 201903 2 018

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim**



Abdul Jalal, SE., M.Si.
NIP. 19850822 201903 1 012

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Agus Supriadi
NIM : 170461201033
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Aplikasi Maxim di Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, SE., M.Si.

NIP. 19700827 202121 2 003

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., MM.

NIP. 19920121 201903 2 018

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Winata Wira, SE., M.Sc</u> NIP. 19810608 201404 1 001	Ketua Penguji		<u>05/08/2024</u>
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si.</u> NIP. 19700827 202121 2 003	Penguji I		<u>2/8 2024</u>
<u>Agriend S. Putra, SE., M.E.</u> NIP. 19890609 202203 1 005	Penguji II		<u>5/8 2024.</u>
<u>Kiki Wulandari, SE., MM.</u> NIP. 19920121 201903 2 018	Penguji III		<u>5/8 24</u>
<u>Roni Kurniawan, M.Si.</u> NIP. 19771003 202121 1 001	Penguji IV		<u>5/8 2024</u>

Tanggal Lulus : 30 Juli 2024

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Dr. Suryadi, SP., M.H.

NIP. 19770805 202121 1 005

Ketua Jurusan Manajemen



Abdul Jalal, SE., M.Si.

NIP. 19850822 201903 1 012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agus Supriadi
NIM : 170461201033
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Aplikasi Maxim di Kota Tanjungpinang.

Menyatakan bahwa;

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 31 Juli 2021
Yang Membuat Pernyataan,



Agus Supriadi

NIM. 170461201033

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Stop competing yourself to others, God knows what is the best for you”

-Berhenti membandingkan dirimu dengan orang lain, Tuhan tahu apa yang terbaik untukmu-

فَيَا أَيُّهَا رَبُّنَا نُكَدِّبُ

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

-QS. Ar-Rahman Ayat 13-

PERSEMBAHAN

1. Teruntuk Ayah dan Ibu Tercinta
2. Teruntuk Kakak-Adik Tersayang
3. Teruntuk Keluarga Besar
4. Teruntuk Seluruh Sahabat-Sahabat Penulis
5. Teruntuk Seluruh Dosen FEBM, UMRAH

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Aplikasi Maxim di Kota Tanjungpinang” Tugas akhir dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengambil gelar Pendidikan Strata I Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Patoni dan Ibu Raimah yang telah memberikan do'a, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil. Kepada saudara kandung yang penulis sayangi yaitu Hidayat, Mariana, Sugiman dan Azwar yang selalu memberi semangat dan motivasi.
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Dr. Suryadi, SP., M.H., selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si, selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.


5. Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Kiki Wulandari, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, arahan dan motivasi serta bersedia meluangkan waktu dan kemudahan bagi penulis sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Bapak Gorgom Mirson Tambunan, selaku Kepala Cabang Maxim Transportasi *Online* Tanjungpinang yang telah memberi dukungan serta izin penelitian.
8. Seluruh Staf Tata Usaha yang telah membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi.
9. Ibu Rukiah Abdul Kadir Marican, selaku saudara di Singapura yang telah memberi semangat, do'a serta bantuan biaya operasional untuk penelitian ini
10. Didi Septiawan, SM., Yola Oktariana, Erifi Almaidah, selaku mentor yang telah membantu dalam memberi masukan, informasi serta bantuan lainnya dalam penelitian.
11. Teman-teman dan sahabat seperjuangan penulis, Leni Nursita, Elita Merliana, SM., Rio Setya Pradana, SM., Denny Pratama Putra, SM., Fetty Satira, SM., Lilis Kurniati, Tri Bagus Prawiro, Carolina M.A.D, Deni

Prayogi, Diajeng Nevy A., Silvana A. Sianturi, dan kawan-kawan yang telah berkontribusi memberikan motivasi dan dukungan penelitian.

12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak luput dari berbagai kesalahan dan kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, atau penelitian selanjutnya. Akhir kata semoga Allah SWT., senantiasa selalu bersama kita dan meridhoi jalan kita, Aamiin Yra..

Tanjungpinang, 31 Juli 2024


Agus Supriadi

NIM. 170461201033

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Pembatasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Persepsi Harga.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Kepercayaan.....	15
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Review Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	23

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.4.4 Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	26
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	30
3.4.1 Data Primer	30
3.4.2 Data Sekunder	31
3.5 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi Penelitian	31
3.5.2 Sampel Penelitian	32
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6 Metode Analisis.....	33
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	37
3.6.5 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Unit Analisis/Observasi	40
4.2 Distribusi Responden.....	44
4.3 Demografi Umum Responden.....	44
4.3.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	45
4.3.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Status	46
4.3.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian	47

4.3.5	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Layanan	48
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.4.1	Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	50
4.4.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	51
4.4.3	Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	52
4.4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	54
4.5	Hasil Penelitian.....	55
4.5.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
4.5.2	Hasil Uji Kualitas Data	56
4.5.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.5.5	Penguji Hipotesis	66
4.6	Pembahasan Hipotesis	71
4.6.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	71
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.6.4	Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	75
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Harga Transportasi <i>Online</i> Kota Tanjungpinang 2023	3
2.1	Penelitian Terdahulu	19
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	28
3.2	Skala Ordinal.....	31
3.3	Total Pelanggan Maxim Transportasi <i>Online</i> Cabang Tanjungpinang Dalam Setahun Terakhir	31
4.1	Distribusi Responden	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	47
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian.....	48
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	49
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Harga	50
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	51
4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan	52
4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.11	Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
4.12	Hasil Uji Validitas Persepsi Harga	57
4.13	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	57
4.14	Hasil Uji Validitas Kepercayaan	58
4.15	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	58
4.16	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga	59
4.17	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	59
4.18	Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	60
4.19	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	60
4.20	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	62
4.21	Hasil Uji Multikolinearitas	63
4.22	Hasil Uji Glejser.....	64

4.23	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
4.24	Hasil Uji Statistik t	67
4.25	Hasil Uji F	69
4.26	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	20
4.1	Logo Maxim	43
4.2	Hasil Pie Chart Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.3	Hasil Pie Chart Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.4	Hasil Pie Chart Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Status	47
4.5	Hasil Pie Chart Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian	48
4.6	Hasil Pie Chart Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	49
4.7	Hasil Grafik Histogram	61
4.8	★ Hasil Grafik P-Plot	61
4.9	Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	64