

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM YANG ADA DI
KOTA MANADO**

CAESAR ANDREAS IGLESIAS SUMAMPOUW

18042049



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM YANG ADA DI
KOTA MANADO**

SKRIPSI

CAESAR A I SUMAMPOUW

18042049

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM YANG ADA DI
KOTA MANADO**

**CAESAR A I SUMAMPOUW
18042049**

Telah memenuhi persyaratan untuk diterima oleh Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing I



Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Pembimbing II



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M

Manado, 1 Agustus 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

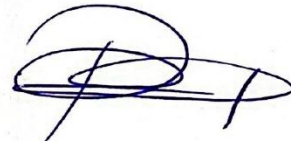
Universitas Katolik De La Salle Manado

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM YANG ADA DI
KOTA MANADO**

CAESAR A I SUMAMPOUW

18042049

Telah diujikan dihadapan komisi penguji pada:

[Manado, 1 AGUSTUS 2023]

Pembimbing:



Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Penguji:



Dr. Jozef R. Raco, M.Sc



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M



Apolinaris A. Montolalu, S.S., M.S.

maka SKRIPSI ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar

Sarjana Manajemen.

Manado, [1 Agustus 2023]

Mengetahui,

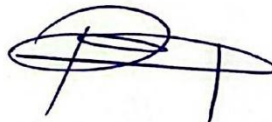
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si

Menyetujui

Ketua Program Studi Manajemen



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM YANG ADA DI KOTA MANADO

CAESAR A I SUMAMPOUW [18042049]

Dibimbing oleh:

**Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) dan Patricia G. J. Petrus,
S.E., M.M**

Di dalam perkembangan bisnis transportasi online harus memiliki berbagai macam peran, dimulai dengan harga yang baik, promosi yang menarik dan kualitas pelayanan yang nyaman sehingga memiliki daya tarik dalam kepuasan konsumen. Dalam mencapai peran-peran tersebut transportasi online MAXIM yang berada di manado sudah beroperasi lumayan baru, sehingga masih belum lengkap seperti pendahulu, dengan melakukan analisis pada MAXIM, penelitian ini mengambil beberapa aspek peran dalam pengembangan bisnis, dengan metedologi penelitian kuantitatif, menggunakan teknik pengumpulan data melalui pengambilan sampel lewat kuesioner form. Hasil dari penelitian ini bisa menyimpulkan terdapat beberapa masalah yang ada di MAXIM, sehingga dengan masalah itu bisa mendapatkan inovasi yang lebih baik untuk perkembangan bisnis.

Kata Kunci: Bisnis, Harga, Promosi dan kualitas pelayanan, Maxim

ABSTRACT

**THE EFFECT OF PRICE, PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION ON MAXIM ONLINE
TRANSPORTATION APPLICATIONS IN THE CITY OF MANADO**

CAESAR A I SUMAMPOUW [18042049]

Guided by:

**Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) dan Patricia G. J. Petrus,
S.E., M.M**

In the development of the online transportation business, it must have various roles, starting with good prices, attractive promotions and comfortable service quality so that it has an attraction in consumer satisfaction. In achieving these roles, MAXIM online transportation in Manado has been operating quite recently, so it is still not complete like its predecessors, by analyzing MAXIM, this study takes several aspects of the role in business development, with quantitative research methodology, using data collection techniques through sampling via questionnaire form. The results of this study can conclude that there are several problems that exist in MAXIM, so that with these problems it can get better innovations for business development.

Key word: Business, Price, Promotion and service quality, Maxim

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas penyertaannya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Katolik De La Salle Manado. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, maka akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memfasilitasi mahasiswa untuk bisa menyelesaikan skripsi ini untuk menempuh Program Sarjana S1.
2. Mama dan seluruh Keluarga Saya yang selalu mendukung dan memberikan dorongan kepada Mahasiswa dalam bentuk doa dan motivasi sampai bisa menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
3. Pastor Prof. Dr. Johanis Ohoitumur sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh S.E., M.Si, Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Ibu Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Ibu Patricia G. J. Petrus S.E., M.M, Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, di Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Bapak Teddy Yustinus Tandaju S.E., M.B.A. (Adv.), Sebagai Dosen Pembimbing I yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan yang sangat berguna dalam menyiapkan dan bisa menyelesaikan Skripsi ini.
8. Ibu Patricia G. J. Petrus S.E., M.M Sebagai Dosen Pembimbing II yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan yang sangat berguna dalam menyiapkan dan bisa menyelesaikan Skripsi ini.

9. Bapak/ibu Sebagai Dosen Penguji I yang selalu memberikan arahan bagi Saya dalam
10. Bapak/ibu Sebagai Dosen Penguji II yang selalu memberikan arahan bagi Saya dalam merevisi Penulisan Skripsi ini.
11. Seluruh Staf, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado atas semua pengetahuan dan motivasi yang telah diberikan kepada Mahasiswa.
12. Transportasi Online Maxim yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada Mahasiswa untuk mengadakan Penelitian dalam Penulisan Skripsi ini.
13. Teman-teman Manajemen angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan dorongan kepada Mahasiswa untuk menyusun Skripsi ini.
14. Terima kasih untuk Maria yang telah memberikan dukungan dalam bentuk Doa dan Motivasi kepada Mahasiswa sampai bisa menyelesaikan Skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah tidak dapat disebutkan satu per satu, Mahasiswa mengucapkan Terima Kasih.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Manado, 1 Agustus 2023



CAESAR A I SUMAMPOUW

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM YANG ADA DIKOTA MANADO

Merupakan karya orisinalitas saya.

Dalam penelitian ini, tidak ada sebagian dari keseluruhan orang lain menulis dan pendapat yang saya kenali sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber dari aslinya. Jika penelitian yang saya tulis dibuktikan sebagai plagiarism, saya akan mengambil konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pembatalan gelar dan sertifikat.

Manado, 1 Agustus 2023

Pihak  ernyataan

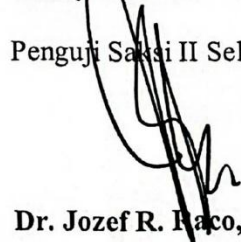
CAESAR A I SUMAMPOUW

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan



Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Penguji Saksi II Selaku Anggota Dewan



Dr. Jozef R. Raco, M.Sc

Penguji Saksi III Selaku Anggota Dewan Penguji



Apolinaris A. Montolalu, S.S., M.S.

Apolinaris

A.

Montolalu,

S.S.,

M.S.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
ABSTRAK	5
KATA PENGANTAR.....	7
PERNYATAAN KEASLIAN	9
DAFTAR ISI	11
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.1 Alasan alasan lebih memilih Transportasi Online	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Popularitas Maxim Semakin naik Sepanjang Tahun di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1. Manfaat Teoretis	Error! Bookmark not defined.

1.6.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kewirausahaan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Indikator harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Penetapan Harga Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Definisi Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Indikator dan Dimensi Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Definisi kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Indikator kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7 Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu ...	Error! Bookmark not defined.

2.8	Model Penelitian Empirik.....	Error! Bookmark not defined.
	Gambar 2.1 Model Penelitian Empirik.....	Error! Bookmark not defined.
2.9	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
	Ha: Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi transportasi online maxim yang ada di kota manado	Error! Bookmark not defined.
	Ha: Promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi transportasi online maxim yang ada di kota manado.....	Error! Bookmark not defined.
	Ha: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi transportasi online maxim yang ada di kota manado	Error! Bookmark not defined.
	Ha: Harga, Promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi transportasi online maxim yang adadi kota manado diterima	Error! Bookmark not defined.
	BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian dan jangka waktu penelitian..	Error! Bookmark not defined.
	3.2.1 Objek penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.2.2 Jangka waktu penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis Penelitian serta data dan sumber data penelitian	Error! Bookmark not defined.
	3.3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3.2	Jenis data dan sumber data penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Skala Pengukuran Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Validitas dan Rehabilitas data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8	Definisi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Definisi operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional		Error! Bookmark not defined.
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.10	Analisis regresi linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.11	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.11.1	Uji T (Partial Test) dan Uji F (Simultan Test) ..	Error! Bookmark not defined.

3.11.2 Uji Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3.11.3 Uji koefisien korelasi atau Uji R	Error! Bookmark not defined.
3.11.4 Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN ANALISI DATA.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Proses dan Hasil Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Jenis Kelamin responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Usia responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Usia responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Jumlah waktu sudah berapa lama menggunakan Maxim .	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Analisis regresi linier berganda	Error! Bookmark not defined.

4.4. Uji asumsi klasik	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji parsial (uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Uji simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Uji R korelasi berganda (R) dan uji koefisien determinasi (R square)	Error!
Bookmark not defined.	
4.5 Analisa hasil dan pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
5.2 kesimpulan mengenai masing-masing hipotesis dan masalah penelitian ..	Error!
Bookmark not defined.	
5.3 keterbatasan penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.4 Agenda penelitian mendatang (saran untuk peneliti yang akan datang)	Error!
Bookmark not defined.	
5.5. Implikasi pada teori manajemen	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1: Berita Acara Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Pertanyaan Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Daftar Bimbingan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Dokumentasi wawancara dan letak kantor Maxim	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Pertumbuhan Maxim Pertahun di Indonesia	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 7 Rating Maxim di Playstore dan App store **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Tabel-tabel pengukur **Error! Bookmark not defined.**

F tabel **Error! Bookmark not defined.**

T tabel **Error! Bookmark not defined.**

