

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM (Studi
pada kalangan Mahasiswa IAIN Kendari)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah Satu syarat dalam menyelesaikan studi
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

OLEH :

NUR FADILLAH
NIM. 19050101132

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
2023**



**KEMENTRIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Sultan Qaimuddin Kendari No.17 Telp.04013193710; Email : Febi_iaain@yahoo.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Halaman penelitian ini berjudul **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM (STUDI PADA KALANGAN MAHASISWA IAIN KENDARI)”** yang disusun oleh saudari **NUR FADILLAH NIM. 19050101132**, Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Kendari, 11 Juli 2023

Dosen Pembimbing I

Dr. Wahyuddin Maguni, SE., M.Si

NIP. 197009182000031001

Dosen Pembimbing II

Dewi Santri, S.SI., M.Si

NIP. 199010242019032022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (Studi Pada Kalangan Mahasiswa IAIN Kendari)**" yang ditulis oleh **NUR FADILLAH NIM. 19050101132** Mahasiswa Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skrripsi** yang diselenggarakan pada hari **Jumat** tanggal **14 Juli 2023** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **(SE)**.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : **Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si,** (.....)

Sekretaris : **Dewi Santri S.Si, M.Si** (.....)

Anggota1 : **Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.EI** (.....)

Anggota2 : **Alwahidin S.Si., M.Sc** (.....)

Kendari, 20 Juli 2023
Dekan
Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :
"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “*Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maxim (Studi pada kalangan mahasiswa IAIN Kendari)*” di bawah bimbingan Bapak Dr. Wahyuddin Maguni, SE., M.Si dan Ibu Dewi Santri, S.Si., M.Si telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 13 Juli 2023 M.

24 Dzulhijjah 1444 H

Penulis Skripsi



NUR FADILLAH

19050101132

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fadillah
NIM : 19050101132
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusif Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (Studi pada kalangan mahasiswa IAIN Kendari)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari,
Pada tanggal : 13 Juli 2023 M.
24 Dzulhijjah 1444 H.

Yang menyatakan



Nur Fadillah

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah merupakan kata yang patut diucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, karunia serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan pengajuan hasil penelitian yang berjudul “berjudul ”**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (Studi Pada Kalangan Mahasiswa IAIN Kendari)**” dalam rangka memenuhi kewajiban dan syarat-syarat untuk lajut melakukan penelitian sesungguhnya. Shalawat serta salam patut juga penulis haturkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad saw serta keluarga, para sahabat, tabi'in, tabi'ut tabiin yang telah merubah peradaban manusia, dari peradaban yang tidak layak untuk dikenang menjadi peradaban yang sangat layak untuk dikenang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, perhatian, semangat, serta doa, baik secara langsung mau pun tidak langsung pada penyelesaian proposal penelitian ini kepada kedua orang tua tercinta Bapak Muhammadong dan Ibu Salma beserta kakak saya Annisa dan adik-adik saya, Nurul, Imran dan sanak saudara yang lain. Kemudian tak lupa juga rasa terimakasih saya pada :

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Prof. Dr. Faizah Binti awad, M.Pd. atas segala bantuan proses akademik selama menempuh studi.
2. Kepada Dr. H. Rusdin Muhalling, M.E.I. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan.

3. Bapak Abdul Wahid Mongkito, S.Si., M.Ei. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, yang senantiasa memberikan motivasi, nasehat dan saran kepada penulis.
4. Bapak Dr. Wahyudin Maguni, SE., M.Si. Selaku Pembimbing Pertama
5. Ibu Dewi Santri, S.SI., M.SI. Selaku Pembimbing Kedua
6. Seluruh Dosen serta Staf yang telah memberi ilmu dan pelayanan dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal.
7. Organisasi Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM), serta orang-orang yang berada di dalamnya yang memberikan ilmu dan motivasi pada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.
8. Saudara-saudariku kelas ESY D yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Tanpa mengurangi rasa hormat, terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama ini sehingga karya sederhana ini dapat terwujud dan bermanfaat..

Kendari, 11 Juli 2023

Penulis,



Nur Fadillah

NIM: 19050101132

ABSTRAK

Nur Fadillah, NIM : 19050101132, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim Studi Pada Kalangan Mahasiswa IAIN Kendari. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui Pembimbing I Bapak Wahyuddin Maguni, SE. M.Si dan Pembimbing II Ibu Dewi Santri, S.SI. M.Si

Penelitian ini bertujuan melihat dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maxim. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer Kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang diperoleh sebanyak 96 responden pada kalangan mahasiswa IAIN Kendari sebagai pengguna maxim. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan metode kuesioner dan diolah menggunakan program SmartPLS 4.0. Dari hasil pengolahan data tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) seluruhnya berpengaruh signifikan artinya simultan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan maxim (Y) pada kalangan mahasiswa IAIN Kendari. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maxim. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t statistik yang nilainya adalah $2,535 > 1,984$ lebih besar dari t table dan nilai 0,269 koefisien yang didapat. Begitu pula pada variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maxim. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t statistik yang nilainya adalah $5,254 > 1,984$ lebih besar dari t table dan nilai 0,536 koefisien yang didapat. Variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maxim. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t statistik dari masing-masing variabel yang nilainya adalah 2, 535 dan 5, 254 > 1,984 lebih besar t table dan nilai koefisien yang didapat adalah 0,269 dan 0,536.

Kata kunci : Maxim, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Maxim

ABSTRACT

Nur Fadillah, NIM : 19050101132, *The Influence of Service Quality and Price On Customer Satisfaction Maxim Studies Among Other Kendari.* Faculty of Islamic Economi and Busines, Kendari State Islamic Institut trough supervisor I Mr. Dr. Wahyuddin Maguni, SE. M.Si and supervisor II Mrs. Dewi Santri, S.SI. M.Si

This study aims to see and examine the effect of service quality and maxim on customer satisfaction. The data source used in the researcher is the primary data of questionnaire. This study used a quantitative method with samples obtained from 96 respondent among students of IAIN Kendari as m users. The data collection technique used was m questionnaires and processed using the SmartPLS 4.0 program. From the result of data processing as a whole, it shows that service quality (X1) and price (X2) all have a significant simultaneous effect on customer satisfaction maxim variable (Y) among students of IAIN Kendari, service quality variables have a significant effect on customer satisfaction maxim this can be seen from the t statistical value, the value is $2.535 > 1.984$ which is greater than the t table and the coefficient value is 0.269. likewise, the price variable has a significant effect on customer satisfaction maxim. This can be seen from the t statistical value, which is $5.254 > 1.984$ greater than t table and the coefficient value is 0.536. Variations in service quality and price together affect maxim customer satisfaction. This can be seen from the statistical values of each variable whose values are $2.535 > 1.984$ greater than the t table and coefficient obtained are 0.269 and 0.536

Keywords : Maxim, Service Quality, Price, Maxim Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Definisi Operasional	5
1.6.1 Kualitas Pelayanan	6
1.6.2 Harga	6
1.6.3 Kepuasan Pelanggan Maxim.....	6
1.7 Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Teori Harga.....	16
2.2.3 Teori Kepuasan Pelanggan Maxim.....	19
2.3 Grand Teori	22
2.3.1 Kualitas Pelayanan	22
2.3.2 Harga	24

2.3.3	Teori Kepuasan Pelanggan Maxim	25
2.4	Kerangka Pikir	26
2.5	Hipotesis	27
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Waktu Penelitian.....	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Teknik Analisis Data	35
3.6.1	Analisis Deskriptif	35
3.6.2	Evaluasi Model.....	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Hasil	40
4.1.1	Profil Responden	40
4.1.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.1.3	Evaluasi model analisis data	47
4.2	PEMBAHASAN.....	63
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim	63
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim	65
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.3	IMPLIKASI PENELITIAN.....	68
BAB V	PENUTUP	69
5.1	KESIMPULAN	69
5.2	SARAN DAN REKOMENDASI	70
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Responden mahasiswa sebagai pengguna maxim motor	40
Taebel 2 Responden mahasiswa sebagai pengguna maxim mobil car ...	41
Tabel 3 Jenis responden mahasiswa IAIN Kendari	41
Tabel 4 Responden menurut umur	42
Tabel 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	43
Tabel 6 Deskripsi Variabel Harga (X2)	45
Tabel 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan Maxim (Y)	46
Tabel 8 Hasil Analisis Convergent Validity	49
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	51
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Maxim (Y)	52
Tabel 12 Hasil Analisis Average Variance Extracted (AVE).....	53
Tabel 13 Hasil Analisis Cross Loading	54
Tabel 14 Hasil Analisis Composite Reability	55
Tabel 15 Cronbach's Alpha	57
Tabel 16 Koefisien Determinan (R-square)	58
Tabel 17 Path Coefficient	59
Tabel 18 Path Coefficient	60
Tabel 19 Path Coefficient	61
Tabel 20 Path Coefficient Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (Y).....	62