

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Data Penelitian

#### a. Angket/Kuesioner Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1.	Variabel Kualitas Pelayanan (Afrilliana, 2020)	Bukti Langsung ( <i>tengibles</i> )	1. Saya merasa aplikasi maxim mudah diakses 2. Kendaraan yang digunakan oleh driver maxim sangat nyaman
		Jaminan ( <i>assurance</i> )	1. Driver maxim selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan 2. Driver maxim <i>online</i> bertanggungjawab penuh terhadap keamanan pelanggan selama perjalanan

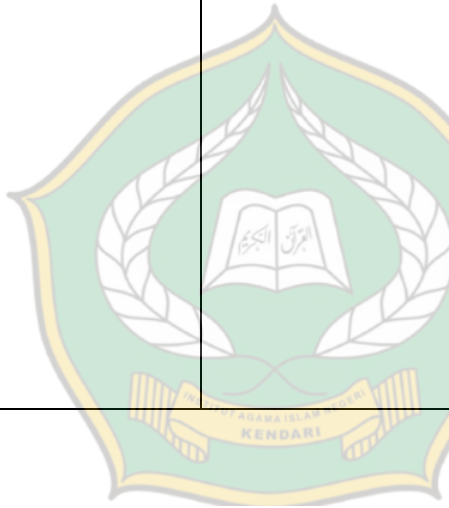
		<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Driver maxim <i>online</i> sangat cepat merespon permintaan pelayanan pelanggan</li> <li>2. Pada saat anda memesan maxim <i>online</i>, pengemudi maxim <i>online</i> akan menghubungi atau memberikan pesan anda apabila telah sampai di tempat anda</li> </ol>
		<p>Empati (<i>emphaty</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Driver maxim, setia menunggu anda ketika diminta.</li> <li>2. Dengan menggunakan aplikasi maxim <i>online</i> membuat waktu menjadi lebih efisien dalam beraktifitas</li> </ol>

		Kehandalan ( <i>reability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi maxim <i>online</i>, fleksibel karena dapat diakses kapan saja.</li> <li>2. Kualitas Pelayanan maxim lebih baik dibanding aplikasi transportasi <i>online</i> lainnya</li> </ol>
		Keterjangkauan harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga yang tersedia oleh driver maxim yakni terjangkau</li> <li>2. Harga pada maxim sesuai pada titik yang ditempuh</li> </ol>
	Variabel Harga (Asaloei, 2018)	Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga pada maxim sesuai kemampuan atau tipe yang dimiliki armada yang ditempuh.</li> <li>2. Apakah harga lebih terjangkau dibanding aplikasi maxim</li> </ol>
		Keseuaian harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga sesuai</li> </ol>

		dengan kualitas	dengan kualitas pelayanan yang diberikan. 2. Dengan harga yang ditetapkan apakah sudah ada kesesuaian antara harga dan pelayanan
		Kesesuain harga dengan manfaat	1. Harga maxim sesuai dengan manfaat yang anda rasakan. 2. Apakah harga yang telah ditetapkan sudah memberikan manfaat yang anda butuhkan
3.	Variabel Kepuasan Pelanggan Maxim (Prihatma, 2020)	Kesesuaian harapan	1. Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan maxim <i>online</i> kembali demi menunjang aktifitas sehari-hari 2. Saya merasa puas sehingga berminat mengguankan maxim <i>online</i> kembali karena terlindungi

			asuransi
		Minat berkunjung kembali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan <i>maxim online</i> kembali demi menunjang aktifitas sehari-hari</li><li>2. Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan <i>maxim online</i> kembali karena terlindungi asuransi</li></ol>

		Kesediaan merekomendasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Saya merasa puas dengan kemudahan memesan maxim <i>online</i> lewat aplikasi maxim sehingga merekomendasikan maxim tersebut kepada teman</li><li>2. Saya akan merekomendasikan maxim <i>online</i> sebagai transportasi <i>online</i> termurah</li></ol>
--	--	-------------------------	---





**INSTRUMEN PENELITIAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KENDARI**

Kepada Yth. Sdr/I Pelanggan Maxim Kalangan Mahasiswa IAIN  
Kendari

Di tempat

Assalamu'alaikum wr.wrb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Nur Fadillah  
NIM : 19050101132  
Prodi : Ekonomi Syariah

Mohon bantuan sdr/i untuk mengisi kuesioner terlampir  
guna untuk kepentingan dalam penulisan Penelitian berjudul  
**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Maxim (Studi Pada Kalangan Mahasiswa IAIN  
Kendari)**

Data-data yang disampaikan dalam kuesioner ini sangat  
penting untuk penulisan Proposal Penelitian sebab sebagai salah  
satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) dan data yang Sdr/I berikan  
semata-mata untuk kepentingan akademik dan dijamin  
kerahasiannya.

Atas kesediaan Sdr/I dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan  
terima kasih. Wassalamu'alaikum wr.wb.

Kendari

Hormat Saya

Nur Fadillah

## DAFTAR PERTANYAAN DAN PERNYATAAN

### Bagian I - Karakteristik Responden

Mohon diisi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (☐) pada Jawaban yang paling sesuai.

1. Apakah anda pengguna maxim online
  - Ya, saya menggunakan
  - Tidak, saya belum menggunakan
2. Apakah anda sebagai pengguna *maxim online* Maxim motor
  - Ya
  - Tidak

Maxim mobil Car

- Ya
- Tidak

3. Jenis Kelamin
  - Laki-Laki
  - Perempuan
4. Umur
  - < 19-20 Tahun
  - 21-23 Tahun

### Bagian II-Kuesioner

Tunjukkan tingkat kesetujuan Saudara/I respon terhadap pernyataan berikut dengan memberi tanda (x) yang sesuai pada



masing-masing pernyataan, dengan menggunakan skala yang diberikan dibawah ini:

**KETERANGAN SKALA:**

**STS : Sangat Tidak Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**N : Netral**

**S : Setuju**

**SS : Sangat Setuju**

**ITEM PERNYATAAN**

**1. Teori Kualitas Pelayanan (X1)**

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
<b>X1.1 Bukti Langsung (<i>Tengibles</i>)</b>						
1.	Saya merasa aplikasi maxim mudah diakses	1	2	3	4	5
2.	Apakah Kendaraan roda dua dan roda empat pada maxim sangat nyaman, saat driver mengendarainya	1	2	3	4	5
<b>X1.2 Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
1.	Driver maxim selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan.	1	2	3	4	5
2.	Driver maxim online bertanggung jawab penuh terhadap keamanan pelanggan selama perjalanan.	1	2	3	4	5

<b>X.1.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1.	Driver maxim online sangat cepat merespon permintaan pelayanan pelanggan	1	2	3	4	5
2.	Pada saat anda memesan maxim, pengemudi maxim menghubungi atau memberikan pesan pada anda apabila telah sampai di tempat Anda	1	2	3	4	5
<b>X.1.4 Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
1.	Driver maxim setia menunggu anda ketika diminta	1	2	3	4	5
2.	Dengan menggunakan aplikasi maxim membuat waktu menjadi lebih efisien dalam beraktifitas.	1	2	3	4	5
<b>X1.5 Kehandalan (<i>Reability</i>)</b>						
1.	Aplikasi maxim, fleksibel karena dapat diakses kapan saja.	1	2	3	4	5
2.	Kualitas pelayanan maxim lebih baik dibanding aplikasi					

	transportasi online lainnya					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

## 2. Teori Harga (X2)

### X2.1 Keterjangkauan harga

1.	Harga yang tersedia pada aplikasi maxim lumayan terjangkau	1	2	3	4	5
2.	Harga pada maxim sesuai pada titik yang ditempuh					

### X2.2 Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga

1.	Harga pada maxim sesuai kemampuan atau tipe yang dimiliki armada pada maxim	1	2	3	4	5
2.	Apakah harga pada maxim lebih terjangkau dibanding aplikasi transportasi online lainnya.					

### X2.3 Kesesuaian harga dengan kualitas

1.	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	1	2	3	4	5
2.	Dengan harga yang ditetapkan apakah sudah ada kesesuaian antara harga dan pelayanan					

### X2.4 Kesesuaian harga dengan manfaat

1.	Harga maxim sesuai dengan manfaat yang anda rasakan	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

2.	Apakah harga yang telah ditetapkan sudah memberikan manfaat yang anda butuhkan					
----	--	--	--	--	--	--

### 3. Teori Kepuasan Konsumen (Y)

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
<b>Y.1.1 Kesesuaian harapan</b>						
1.	Pelayanan maxim online kadang kurang maksimal pada harapan pelanggan	1	2	3	4	5
2.	Saya merasa puas dengan harga yang disediakan oleh maxim online	1	2	3	4	5
<b>Y.1.2 Minat berkunjung kembali</b>						
1.	Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan maxim online kembali demi menunjang aktifitas sehari-hari	1	2	3	4	5
2.	Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan maxim online kembali karena terlindungi asuransi	1	2	3	4	5
<b>Y.1.3 Kesiediaan merekomendasi</b>						
1.	Saya merasa puas dengan kemudahan memesan maxim lewat aplikasi	1	2	3	4	5

	maxim sehingga merekomendasikan maxim tersebut kepada teman					
2.	Saya akan merekomendasikan maxim online sebagai maxim online termurah	1	2	3	4	5

b. Karakteristik Responden

Responden Mahasiswa IAIN Sebagai Pengguna Maxim Motor

No	Pengguna	Jumlah	Persentase
1	Ya	69	69%
2	Tidak	31	31%
Jumlah		100	100%

Responden Mahasiswa IAIN Kendari Sebagai Pengguna Maxim Mobil Car

No	Pengguna	Jumlah	Persentase
1	Ya	56	56%
2	Tidak	44	44%
Jumlah		100	100%

Jenis Kelamin Responden Mahasiswa IAIN Kendari

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
Jumlah		100	100%

### Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 19-20	35	35%
2	21-25	64	64%
Jumlah		100	100%

### c. Data Deskriptif Masing-Masing Variabel

#### Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

INDIKATOR VARIABEL	Item (Butir)	Frekuensi (f) dan Prensentase (%) Jawaban Responden										Rata-Rata (Mean)	
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Item	Indikator
		F	%	F	%	F	%	f	%	F	%		
Bukti Langsung	X1.1.1	0	0	0	0	16	16	51	51	33	33	4.17	4.00
	X1.1.2	0	0	0	0	29	29	59	59	12	12	3.83	
Jaminan	X1.2.1	0	0	0	0	38	38	40	40	22	22	3.84	3.91
	X1.2.2	0	0	0	0	28	28	46	46	26	26	3.98	
Daya Tanggap	X1.3.1	0	0	0	0	36	36	37	37	27	27	3.91	4.09
	X1.3.2	0	0	0	0	15	15	44	44	41	41	4.26	
Empati	X1.4.1	1	1	1	1	39	39	33	33	26	26	3.82	3.89
	X1.4.2	0	0	0	0	29	29	46	46	25	25	3.96	
Kehandalan	X1.5.1	0	0	0	0	14	14	49	49	37	37	4.23	3.95
	X1.5.2	0	0	0	0	52	52	29	29	19	19	3.67	
<b>Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X1)</b>												<b>3.97</b>	

## Deskripsi Variabel Harga (X2)

INDIKATOR VARIABEL	Item (Butir)	Frekuensi (f) dan Prententase (%) Jawaban Responden										Rata-Rata (Mean)	
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Item	Indikator
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Keterjangkaun harga	X2.1.1	1	1	0	0	41	41	38	38	20	20	3.76	3.93
	X2.1.2	0	0	1	1	18	18	51	51	30	30	4.10	
Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga	X2.2.1	1	0	0	0	38	38	40	40	22	22	3.83	3.80
	X2.2.2	0	0	2	2	45	45	28	28	25	25	3.76	
Kesesuaian harga dengan kualitas	X2.3.1	1	1	3	3	32	32	49	49	47	47	3.74	3.78
	X2.3.2	0	0	2	2	33	33	46	46	19	19	3.82	
kesesuaian harga dengan manfaat	X2.4.1	0	0	0	0	28	28	49	49	23	23	3.95	3.93
	X2.4.2	0	0	0	0	31	31	47	47	22	22	3.91	
<b>Rata-Rata Variabel Harga (X2)</b>											3.86		

## Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan Maxim (Y)

INDIKATOR VARIABEL	Item (butir)	Frekuensi (f) dan Prententase (%) Jawaban Responden										Rata-Rata (Mean)	
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Item	Indikator
		F	%	f	%	F	%	f	%	f	%		
Kesesuaian harapan	Y1.1.1	0	0	0	0	44	44	38	38	18	18	3.74	3.78
	Y1.1.2	0	0	0	0	37	37	44	44	19	19	3.82	
Minat berkunjung kembali	Y1.2.1	1	0	0	0	30	30	43	43	27	27	3.97	3.90
	Y1.2.2	1	1	40	40	35	35	54	54	35	35	3.76	
Kesediaan merekomendasi	Y1.3.1	0	0	1	1	21	21	54	54	24	24	4.01	3.99
	Y1.3.2	0	0	0	0	34	34	35	35	31	31	3.97	
<b>Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan Maxim (Y)</b>											3.89		

## d. Hasil Kuesioner Responden

## JAWABAN RESPONDEN

NAMA	VARIABEL X1									
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2
Meriana	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
Anita Indi Damayanti	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
Sinta	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3
Indri	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
Iin sulistiawati	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
Nurul Hikmah	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
Muliati	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4
Indah Candra mardika	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3
Nur Annisa	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5
DINA NURHALIZAH	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Yanti	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3
Ining	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Leni Predericha	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3
Faiqa Nur Syaidah	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
Farida Lili	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
Aprillia Jasmin	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
Irna	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Rizki Annisa Amalia	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
Reski Rahmi Utami	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
Samsinar	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Misrawati	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3
Anjas fadil firansyah	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
Azmi Fadhilah	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Sri Wahyuni	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Aaganteng	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
NURUL IZMI	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
Suci Rahmayani	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3
Melan Apria Ningsi	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
Hariyani Listiawati	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
Sukmawati. R	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4
Abid Aldiansyah	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5
Mulyadi	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5
Apryanto	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3
Nurul Fatmah	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3



Walda Husnia	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3
Novita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Putri Indar Dewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Yoga pradana	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3
Iis Marlina	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4
Risky Anitha	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
Andika	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
Ahmad Fauzan	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3
Elma wulandari	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
Arief Maulana	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4
Darlan	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3
Muhammad Fadhil Ramadhan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mitha febriyanti	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3
Riska Mulya	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
Muh. Nurfauzi Buburanda	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
Astania	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Laode Ilham Din aslim	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Adi Riyanto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Adi Murawal	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3
Iqrom	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3
Muh Afdhal Al Maruf	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
Nurul Fadhilah	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3
Khairil Ismail	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Resga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Reynaldi Rachmat	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3
Ahmad dhani	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3
Rinaldi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Wiwin	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Halim	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4
MUH.ARSANDIF.B	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
La Ode Karman	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3
Maftuh Ahnan	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Eni Ermila	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
Muhammad Asgaf	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
Asmawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Haerunnisa	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Sahrul Ramadana	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
Wahyudi	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3

Muhamad Firdaus	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
M.Hermawan Candra Dinata	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
Nurfadilah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Raudatul Jannah	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
Irmawati Ningsih	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
Adi Satyo	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
Rahmat nur	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
Marlia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mohammad Fahzrun Ladupu	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Indar fauzia	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Turwanti	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Muhammad Ogi Irwan Saputra Tawulo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Muhammad Riza	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Sarni	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4
Rifda	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5
Vasilisa	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4
Bonge	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3
Tri Wijayanti	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Bumil	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3
Ningsih	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
Nirwana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Iin Sunarti	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
Rahma	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sulmisanti	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5
Alyda	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Kurnia Awaliyah	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3
Safira suci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Muhammad Fadil	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5

NAMA	Variabel X2							
	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2
Meriana	4	5	5	5	5	5	5	5
Anita Indi Damayanti	4	5	5	5	5	5	5	5
Sinta	4	5	5	5	5	5	5	5
Indri	4	4	4	4	2	3	3	4
Iin sulistiawati	4	4	4	4	4	4	4	4
Nurul Hikmah	4	3	3	3	3	4	3	3
Muliati	3	3	3	3	4	3	3	3
Indah Candra mardika	3	4	4	5	4	5	5	5
Nur Annisa	3	4	4	3	3	3	4	3
DINA NURHALIZAH	5	5	4	5	4	5	5	5
Yanti	5	4	5	4	4	4	5	4
Ining	5	5	4	3	3	4	5	4
Leni Predericha	3	4	4	4	4	4	4	4
Faiqa Nur Syaidah	3	4	3	4	4	4	5	4
Farida Lili	4	5	3	4	5	3	4	5
Aprillia Jasmin	4	5	3	4	5	3	4	5
Irna	3	4	5	3	4	5	3	4
Rizki Annisa Amalia	5	4	3	5	4	4	5	4
Reski Rahmi Utami	3	4	5	3	4	5	3	4
Samsinar	4	4	4	4	4	4	4	4
Misrawati	3	4	3	3	4	4	3	3
Anjas fadil firansyah	4	4	4	3	4	4	4	4
Azmi Fadhilah	4	4	3	3	4	4	4	4
Sri Wahyuni	3	4	3	4	4	4	4	4
Aaganteng	4	5	5	5	5	5	5	5
NURUL IZMI	5	4	4	5	4	4	4	4
Suci Rahmayani	4	4	3	3	3	4	3	3
Melan Apria Ningsi	4	4	4	3	4	4	4	4
Hariyani Listiawati	3	3	4	3	4	3	4	4
Sukmawati. R	5	5	5	5	5	5	5	5
Abid Aldiansyah	4	3	4	5	3	5	4	4
Mulyadi	3	4	4	3	3	4	4	3
Apryanto	3	5	4	4	4	3	4	5
Nurul Fatmah	3	5	4	4	4	5	3	4
Walda Husnia	5	5	4	5	4	3	4	4
Novita	4	3	1	5	4	3	3	4



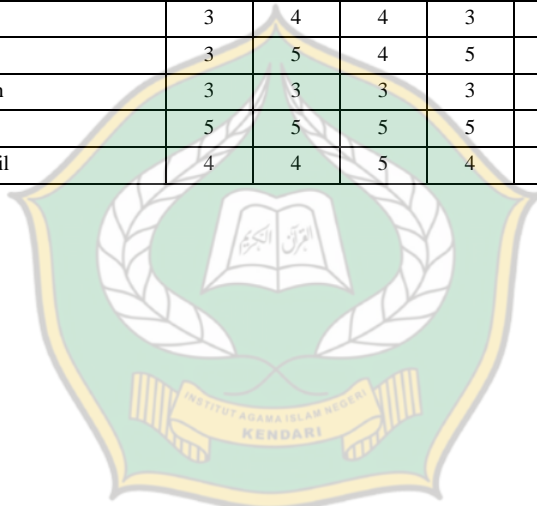
Raudatul Jannah	4	4	4	4	4	4	4	4
Irmawati Ningsih	4	5	4	5	4	4	5	4
Adi Satyo	4	5	5	5	4	4	5	5
Rahmat nur	4	5	4	3	4	4	4	4
Marlia	3	4	5	5	4	4	5	3
Mohammad Fahzrun Ladupu	4	4	4	4	4	4	4	4
Indar fauzia	4	4	4	4	4	4	4	4
Turwanti	3	4	3	3	3	3	4	3
Muhammad Ogi Irwan Saputra Tawulo	4	3	4	3	3	3	4	3
Muhammad Riza	4	4	4	3	3	3	3	3
Sarni	4	4	4	4	3	3	4	4
Rifda	3	4	3	4	3	4	4	3
Vasilisa	3	5	5	3	4	3	3	3
Bonge	5	4	4	3	4	2	4	4
Tri Wijayanti	3	5	4	3	3	4	5	5
Bumil	4	4	4	3	4	3	4	4
Ningsih	3	3	4	5	4	5	3	4
Nirwana	3	5	5	3	4	4	4	3
Iin Sunarti	5	5	5	5	5	5	5	5
Rahma	5	5	4	5	4	5	5	4
Sulmisanti	5	5	5	5	5	5	5	5
Alyda	5	4	5	5	5	5	5	5
Kurnia Awaliyah	5	5	5	5	4	5	5	5
Safira suci	3	4	4	4	4	4	4	4
Muhammad Fadil	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	4	3	5	4	5	5

Nama	VARIABEL Y					
	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2
Meriana	4	4	5	4	4	4
Anita Indi Damayanti	5	5	5	5	5	5
Sinta	5	3	3	4	4	3
Indri	4	3	4	4	4	4
Iin sulistiawati	4	3	3	3	3	3
Nurul Hikmah	3	3	3	3	3	3
Muliati	5	4	4	4	5	5
Indah Candra mardika	4	3	3	3	4	3
Nur Annisa	5	5	4	5	5	5

DINA NURHALIZAH	4	5	4	5	4	4
Yanti	4	4	4	3	5	5
Ining	4	4	4	4	4	4
Leni Predericha	4	3	4	4	4	3
Faiqa Nur Syaidah	3	4	5	3	4	5
Farida Lili	3	4	5	3	4	5
Aprillia Jasmin	5	3	4	5	3	4
Irna	4	4	5	5	4	5
Rizki Annisa Amalia	3	4	5	3	4	5
Reski Rahmi Utami	4	4	4	4	3	4
Samsinar	3	3	3	4	4	4
Misrawati	4	3	5	4	4	4
Anjas fadil firansyah	3	4	4	3	4	4
Azmi Fadhilah	4	4	4	4	4	4
Sri Wahyuni	5	5	5	5	5	5
Aagenteng	4	4	4	4	5	4
NURUL IZMI	3	3	3	3	3	3
Suci Rahmayani	4	4	4	3	5	4
Melan Apria Ningsi	4	4	3	3	4	3
Hariyani Listiawati	5	5	5	5	5	5
Sukmawati. R	4	4	4	3	4	4
Abid Aldiansyah	3	4	3	3	4	3
Mulyadi	4	3	5	3	4	4
Apryanto	3	4	4	4	5	5
Nurul Fatmah	4	5	3	3	3	3
Walda Husnia	3	3	3	3	3	3
Novita	3	4	4	4	4	4
Putri Indar Dewi	3	4	4	4	4	4
Yoga pradana	3	3	5	3	4	4
Iis Marlina	4	5	5	4	5	4
Risky Anitha	4	3	3	3	3	4
Andika	4	3	4	3	4	3
Ahmad Fauzan	4	4	4	4	4	4
Elma wulandari	4	4	3	3	4	3
Arief Maulana	3	4	4	3	4	4
Darlan	3	3	3	4	4	3
Muhammad Fadhil Ramadhan	3	3	3	3	3	3
Mitha febriyanti	5	3	3	3	3	3
Riska Mulya	4	4	4	4	4	4

Muh. Nurfauzi Buburanda	4	3	3	3	3	3
Astania	4	3	4	3	4	3
Laode Ilham Din aslim	3	4	4	3	4	4
Adi Riyanto	4	4	3	3	3	4
Adi Murawal	3	4	3	5	4	5
Iqrom	3	3	4	5	5	5
Muh Afdhal Al Maruf	3	4	4	4	4	5
Nurul Fadhilah	3	3	3	3	4	4
Khairil Ismail	3	4	4	3	3	4
Resga	3	3	3	3	3	3
Reynaldi Rachmat	3	4	5	4	4	3
Ahmad dhani	3	4	5	4	3	3
Rinaldi	3	3	3	3	3	3
Wiwin	4	3	3	3	4	3
Halim	4	4	4	5	4	4
MUH.ARSANDIF.B	4	5	5	5	5	5
La Ode Karman	4	3	3	3	4	3
Maftuh Ahnan	3	4	5	4	5	5
Eni Ermila	4	3	3	3	4	3
Muhammad Asgaf	4	4	5	4	4	5
Asmawan	4	4	4	4	5	5
Haerunnisa	4	3	3	4	3	3
Sahrul Ramadana	3	3	3	4	3	4
Wahyudi	5	3	4	5	4	5
Muhamad Firdaus	5	5	4	5	2	5
M.Hermawan Candra Dinata	5	5	5	5	5	5
Nurfadilah	5	5	4	4	4	4
Raudatul Jannah	5	5	4	4	5	5
Irmawati Ningsih	4	5	5	5	4	4
Adi Satyo	3	4	4	5	5	3
Rahmat nur	3	4	5	4	4	5
Marlia	4	4	4	4	4	4
Mohammad Fahzrun Ladupu	3	4	3	4	4	4
Indar fauzia	3	3	4	3	3	3
Turwanti	3	3	3	3	3	3
Muhammad Ogi Irwan Saputra Tawulo	3	3	3	3	3	3
Muhammad Riza	3	4	4	4	4	4
Sarni	3	4	4	4	4	3

Rifda	5	3	5	5	5	3
Vasilisa	5	4	4	5	4	3
Bonge	5	3	4	2	4	5
Tri Wijayanti	3	3	4	4	4	3
Bumil	3	5	5	5	5	5
Ningsih	3	4	4	3	4	4
Nirwana	3	5	5	5	5	5
Iin Sunarti	3	5	5	5	5	5
Rahma	5	5	5	5	5	5
Sulmisanti	3	4	4	3	5	5
Alyda	3	5	4	5	5	5
Kurnia Awaliyah	3	3	3	3	4	3
Safira suci	5	5	5	5	4	4
Muhammad Fadil	4	4	5	4	4	5

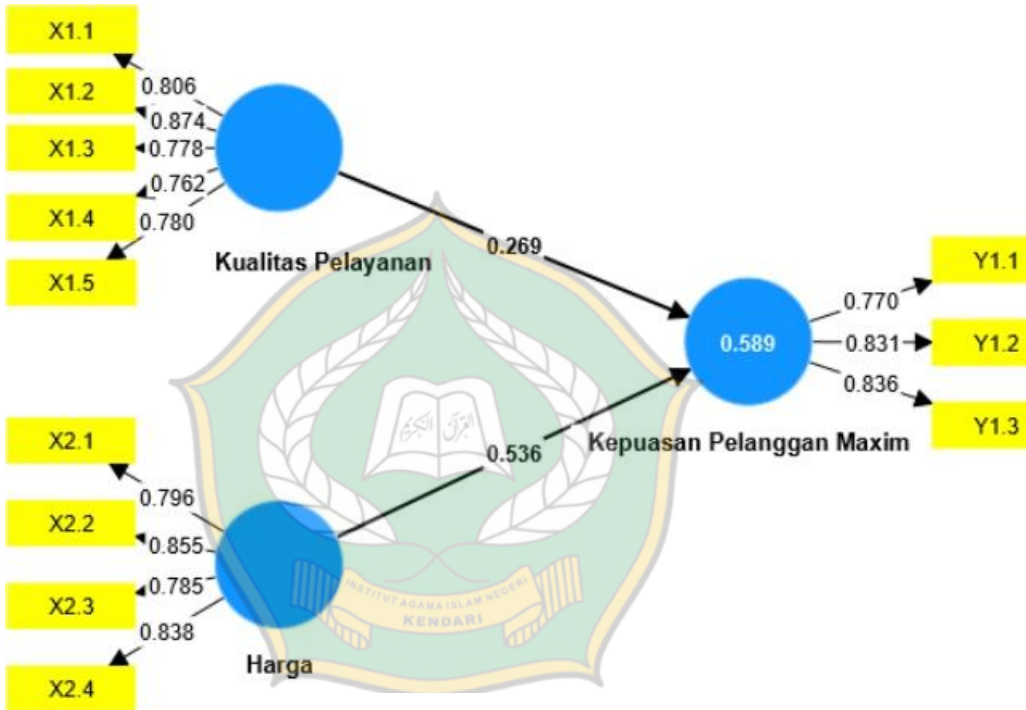




Lampiran 2: Output SmartPLS Versi 4.0

**OUTER MODEL**

**Skema Outer Model**



**FINAL RESULT**

**Path Coefficient**

	Harga	Kepuasan Pelanggan Maxim	Kualitas Pelayanan
Harga		0.536	
Kepuasan Pelanggan Maxim			
Kualitas Pelayanan		0.269	

**Path Coefficient Charts**



**Total Effects**

	Harga	Kepuasan Pelanggan Maxim	Kualitas Pelayanan
Harga		0.536	
Kepuasan Pelanggan Maxim			
Kualitas Pelayanan		0.269	

**Outer Weight**

	Harga	Kepuasan Pelanggan Maxim	Kualitas Pelayanan
X1.1			0.259
X1.2			0.293
X1.3			0.241
X1.4			0.246
X1.5			0.206
X2.1	0.276		
X2.2	0.310		
X2.3	0.266		
X2.4	0.365		
Y1.1		0.381	
Y1.2		0.398	
Y1.3		0.449	

**QUALITY CRITERIA**

**R Square**

	<i>R-Square</i>	<i>Adjusted R-Square</i>
<b>Kepuasan Pelanggan Maxim (Y)</b>	<b>0.589</b>	<b>0.581</b>

## R Square Charts



## Construct Reability and Validity

	Cronbach'alpha	Composite reability (rho_a)	Composite reability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Harga	0.837	0.851	0.891	0.671
Kepuasan Pelanggan Maxim	0.743	0.749	0.854	0.661
Kualitas Pelayanan	0.860	0.869	0.899	0.641

**Discriminant Validity**

	Harga	Kepuasan Pelanggan Maxim	Kualitas Pelayanan
Harga			
Kepuasan Pelanggan Maxim	0.933		
Kualitas Pelayanan	0.938	0.864	

**Collinearity Statistik (VIF)**

	VIF
X1.1	2.080
X1.2	2.529
X1.3	1.785
X1.4	1.686
X1.5	1.858
X2.1	1.900
X2.2	2.268
X2.3	1.802
X2.4	1.779
Y1.1	1.379
Y1.2	1.611
Y1.3	1.523

**Model Fit**

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.074	0.074
d_ULS	0.426	0.426
d_G	0.222	0.222
Chi_square	126.616	126.616
NFI	0.815	0.815

**Model Selection Criteria**

	BIC (Bayesian Information criterion)
Kepuasan Pelanggan Maxim	-76.150

**INTERIM RESULT****Stop Criterion Changes**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3
Iteration 0	0.250	0.250	0.250	0.250	0.250	0.305	0.305	0.305	0.305	0.410	0.410	0.250
Iteration 1	0.260	0.293	0.241	0.246	0.205	0.276	0.311	0.264	0.366	0.399	0.449	0.260
Iteration 2	0.259	0.293	0.241	0.246	0.206	0.276	0.310	0.266	0.365	0.398	0.449	0.259
Iteration 3	0.259	0.293	0.241	0.246	0.206	0.276	0.310	0.266	0.365	0.398	0.449	0.259
Iteration 4	0.259	0.293	0.241	0.246	0.206	0.276	0.310	0.266	0.365	0.398	0.449	0.259
Iteration 5	0.259	0.293	0.241	0.246	0.206	0.276	0.310	0.266	0.365	0.398	0.449	0.259
Iteration 6	0.259	0.293	0.241	0.246	0.206	0.276	0.310	0.266	0.365	0.398	0.449	0.259

**BASE DATA**

**Inner Model**

	Harga	Kepuasan Pelanggan Maxim	Kualitas Pelayanan
Harga		1.000	
Kepuasan Pelanggan Maxim			
Kualitas Pelayanan		1.000	

**Outer Model**

	Harga	Kepuasan Pelanggan Maxim	Kualitas Pelayanan
X1.1			-1.000
X1.2			-1.000
X1.3			-1.000
X1.4			-1.000
X1.5			-1.000
X2.1	-1.000		
X2.2	-1.000		
X2.3	-1.000		
X2.4	-1.000		
Y1.1		-1.000	
Y1.2		-1.000	
Y1.3		-1.000	

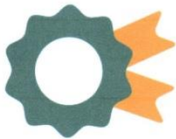
## Indicator Data (Corelation)

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3
X1.1	0.690	1.000	0.579	0.564	0.601	0.575	0.658	0.564	0.612	0.541	0.494	0.551
X1.2	0.472	0.579	1.000	0.549	0.534	0.469	0.500	0.534	0.426	0.420	0.480	0.408
X1.3	0.456	0.564	0.549	1.000	0.490	0.413	0.463	0.534	0.570	0.378	0.501	0.450
X1.4	0.576	0.601	0.534	0.490	1.000	0.538	0.525	0.481	0.407	0.365	0.340	0.405
X1.5	0.555	0.575	0.469	0.413	0.538	1.000	0.653	0.449	0.543	0.404	0.433	0.495
X2.1	0.567	0.658	0.500	0.463	0.525	0.653	1.000	0.607	0.555	0.509	0.434	0.561
X2.2	0.475	0.564	0.534	0.534	0.481	0.449	0.607	1.000	0.567	0.313	0.441	0.522
X2.3	0.577	0.612	0.426	0.570	0.407	0.543	0.555	0.567	1.000	0.537	0.581	0.650
X2.4	0.507	0.541	0.420	0.378	0.365	0.404	0.509	0.313	0.537	1.000	0.484	0.436
Y1.1	0.421	0.494	0.480	0.501	0.340	0.433	0.434	0.441	0.581	0.484	1.000	0.554
Y1.2	0.479	0.551	0.408	0.450	0.405	0.495	0.561	0.522	0.650	0.436	0.554	1.000
Y1.3	1.000	0.690	0.472	0.456	0.576	0.555	0.567	0.475	0.577	0.507	0.421	0.479





TRN : 125-050501



# CERTIFICATE OF SIMILARITY

This award is given to

*Nur Fadillah*

Title :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM (STUDI PADA KALANGAN MAHASISWA (AIN KENDARI))"

This is to Certify that document detailed below has been evaluated by plagiarism/ similarity checking software iithenscate (turnitin). The content was found plagiarism free of 23% (below permissible) limit).

**Kendari, 11 Juli 2023**

Document Examiner





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : <https://brida.sultra prov.go.id> Email: [bridaprovsultra@gmail.com](mailto:bridaprovsultra@gmail.com)

Kendari, 26 Mei 2023

Kepada

Yth. Rektor IAIN Kendari

Di -

KENDARI

Nomor : 070/ 2359 / V /2023  
 Sifat : -  
 Lampiran : -  
 Perihal : IZIN PENELITIAN.

Berdasarkan Surat Dekan FEBI IAIN Kendari Nomor : 249.5/FE/FE/TL.00/05/2023 tanggal 25 Mei 2023 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini :

Nama : NUR FADILLAH  
 NIM : 19050101132  
 Prog. Studi : Ekonomi Syariah  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Lokasi Penelitian : IAIN Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM (STUDI KALANGAN MAHASISWA IAIN KENDARI)".**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 Mei 2023 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exampilar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA  
 KEPALA BADAN RISET & INOVASI DAERAH  
 PROV. SULAWESI TENGGARA



**Dra. Hj. ISMA, M.Si**

Pembina Utama Madya, Gol. IV/d

Nip. 19660306 198603 2 0162

**T e m b u s a n :**

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FEBI IAIN Kendari di Kendari;
3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Kendari di Kendari;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

## CURRICULUM VITAE



### 1. Identitas Diri

Nama : Nur Fadillah  
NIM : 19050101132  
Tempat Tanggal Lahir : Samaendre, 14 September 2000  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Desa Watumeeto, kec. Lainea, kab.  
Konsel  
E-mail : dilabass08.00@gmail.com

### 2. Riwayat Pendidikan

- 2007 – 2013 : SD Negeri 2 Lainea
- 2013 – 2016 : SMP Negeri 11 Konawe Selatan
- 2016 – 2019 : SMA Negeri 3 Konawe Selatan
- 2019 – Sekarang : Institut Agama Islam Negeri  
Kendari