

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA OJEK ONLINE MAXIM
(Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Kendari)**



SKRIPSI

“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Ekonomi Syariah”

OLEH:

MUHAMMAD SAIFUL

19050101042

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
TAHUN 2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401) 3192081 Fax. 3193710
Email: prodiekonomisyariah.iainkdi@gmail.com
Website: <http://fcbi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

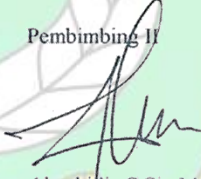
Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ojek Online Maxim (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Kendari)” yang ditulis oleh saudara Muhammad Saiful, NIM. 19050101042, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah disetujui oleh pembimbing I dan Pembimbing II untuk selanjutnya siap mengikuti ujian Skripsi

Pembimbing I


Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si
NIP. 197009182000031001

Kendari, 20 Juni 2023

Pembimbing II


Alwahidin S.Si., M.Sc
NIP. 198905232019031010

*No 1 skripsi
di 20/6/2023
h.*

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI



**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

Skripsi dengan Judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OJEK ONLINE MAXIM (STUDI KASUS PADA MAHASISWA IAIN KENDARI)”** yang ditulis oleh **MUHAMMAD SAIFUL NIM. 19050101042** Mahasiswa Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Selasa** tanggal **27 Juni 2023** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (SE)**

Dosen Penguji Skripsi

- | | | |
|------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua | : Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si, | () |
| Sekretaris | : Alwahidin S.Si., M.Sc. | () |
| Anggota 1 | : Dewi Santri S.Si. M.Si | () |
| Anggota 2 | : Dr. La Hadisi S.Ag, M.Pd.I | () |

Kendari, 04 Juli 2023



Wahyudin Muhalling M.Ei
10292000031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul *“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ojek Online Maxim (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Kendari)”* di bawah bimbingan Dr. Wahyuddin Maguni SE,M.Si dan Alwahidin S.Si., M.Sc telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan 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 di 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, 19 Juni 2023 M

Kendari, 01 Dzulhijjah H

Penulis,



Muhammad Saiful

NIM. 19050101042

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Muhammad Saiful
NIM : 19050101042
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 Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Ojek Online Maxim (Studi Kasus Pada 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, mengelolah 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 : 19 Juni 2023 M
01 Dzulhijjah 1444 H

Yang Menyatakan



Muhammad Saiful
NIM. 19050101042

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya disetiap langkah dan selalu memberikan kemudahan, serta atas limpahan nikmatnyalah penulis dapat menyelesaikan pembuatan/penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ojek Online Maxim (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Kendari)”**. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada nabi besar Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafa'atnya hingga yaumul akhir.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, yakni orang tua saya yang tak henti-hentinya memanjatkan doa dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menghaturkan terimakasih kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Dr. Husain Insawan M. Ag
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Dr. H. Rusdin Muhalling, M. Ei. yang telah memberi dukungan, bantuan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari, Abdul Wahid Mongkito S. Si., M. Ei, yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, nasehat serta saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Wahyudin Maguni SE, M. Si, yang telah meluangkan waktunya dengan penuh ketekunan memberikan bimbingan dan sumbangsih pemikiran sejak awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Pembimbing II Alwahidin S.Si., M.Sc. yang telah meluangkan waktunya untuk meberikan dukungan, arahan, saran, semangat, motivasi serta pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah, baik dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2019 yang selalu

belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

8. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan do'a dan semangat untuk menggapai Pendidikan yang tinggi.
9. Lilis Fitriani yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan dorongan agar bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Kendari, 17 Juni 2023

Penulis,



Muhammad Saiful
Nim: 19050101042



ABSTRAK

Muhammad Saiful. NIM 19050101042. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ojek Online Maxim (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Kendari)” dibimbing oleh Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si, dan Alwahidin S.Si., M.Sc. Program Studi Ekonomi Syariah, 2023.

Pada tahun 2019 perusahaan transportasi online Maxim hadir di kota Kendari dan bersaing dengan pendahulunya Grab dan Go-jek, pada tahun 2022 Maxim telah banyak memiliki mitra driver dan banyak konsumen hingga mampu bersaing dengan perusahaan transportasi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada ojek online maxim dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) $X_1 \rightarrow X_3$: Sig. 2) $X_2 \rightarrow X_3$: Sig. 3) $X_1 \rightarrow Y$: Sig. 4) $X_2 \rightarrow Y$: Sig. 5) $X_3 \rightarrow Y$: Sig. 6) $X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$: Sig. 7) $X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$: Sig.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Konsumen, Transportasi.

ABSTRACT

Muhammad Saiful. NIM 19050101042. "The Influence of Price, Service Quality and Promotion on Consumer Satisfaction at Maxim Online Motorcycle taxis (Case Study of Kendari Iain Students)" supervised by Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si, and Alwahidin S.Si., M.Sc. Islamic Economics Study Program, 2023.

In 2019 the online transportation company Maxim is present in the city of Kendari and competes with its predecessors Grab and Gojek, in 2022 Maxim already has many driver partners and many consumers so that they are able to compete with other transportation companies. This study aims to test whether price, service quality and promotions affect consumer satisfaction in maxim online motorcycle taxis using quantitative research methods. The type of data used is primary data and secondary data with data collection techniques using questionnaires. The results of this study indicate that 1) $X_1 \rightarrow X_3$: Sig. 2) $X_2 \rightarrow X_3$: Sig. 3) $X_1 \rightarrow Y$: Sig. 4) $X_2 \rightarrow Y$: Sig. 5) $X_3 \rightarrow Y$: Sig. 6) $X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$: Sig. 7) $X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$: Sig.

Keywords: Price, Service Quality, Promotion, Consumer Satisfaction, Transportation.

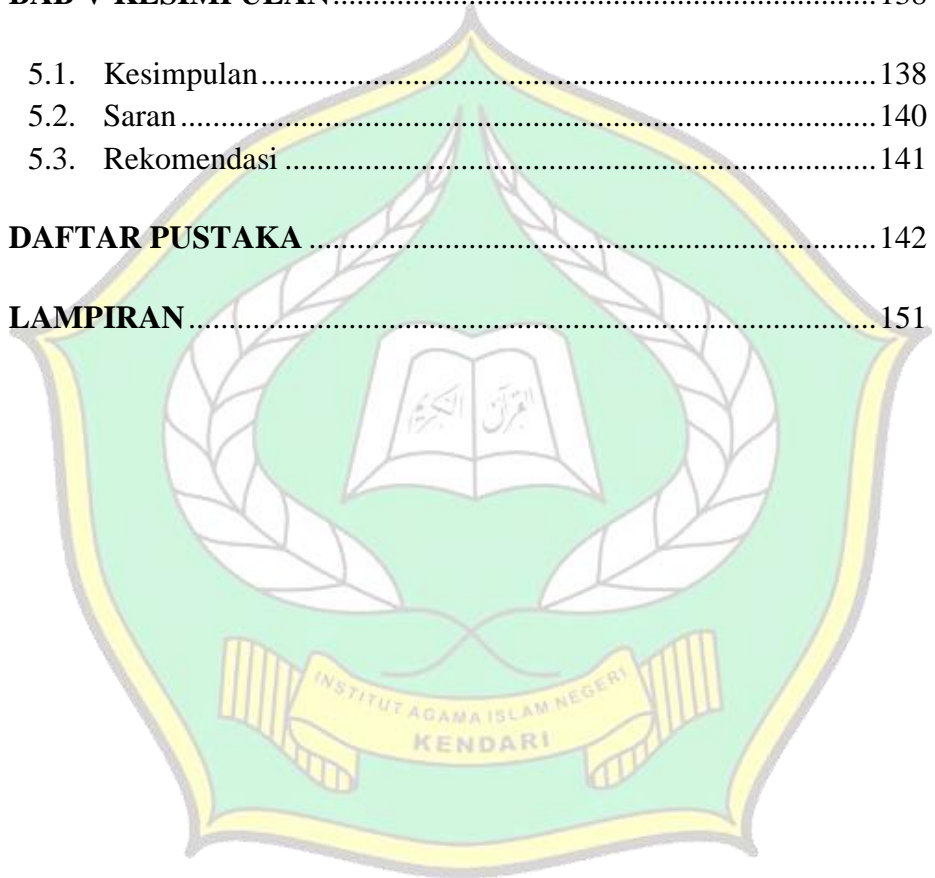


DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Definisi Operasional.....	11
1.7. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
2.2. Landasan Teori.....	20
2.2.1. Teori Harga	20

2.2.2. Teori Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.3. Teori Promosi.....	28
2.2.4. Teori Kepuasan	35
2.3. Grand Theory	40
2.4. Kerangka Pikir.....	41
2.5. Hipotesis.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1. Jenis Penelitian.....	48
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.3. Populasi dan Sampel	48
3.4. Data dan Sumber Data.....	50
3.5. Variabel Peneleitian	51
3.6. Design Penelitian.....	52
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.8. Teknik Analisi Data	56
3.8.1. Uji Instrumen.....	56
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	57
3.8.3. Analisis Linear Berganda	61
3.8.4. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	62
3.8.5. Koefisien Determinan (R^2)	62
3.8.6. Uji Hipotesis.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Profil Respdnen	65
4.2. Hasil Analisis Data	73
4.2.1. Uji Instrument	73
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	78
4.2.3. Analisis Linear Berganda	88
4.2.4. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	92
4.2.5. Koefisien Determinan (R^2)	94

4.2.6. Uji Hipotesis.....	96
4.3. Pembahasan	102
4.4. Implikasi Penelitian.....	133
4.5. Hasil Design Penelitian	135
BAB V KESIMPULAN.....	138
5.1. Kesimpulan.....	138
5.2. Saran	140
5.3. Rekomendasi	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	151



DAFTAR GAMBAR

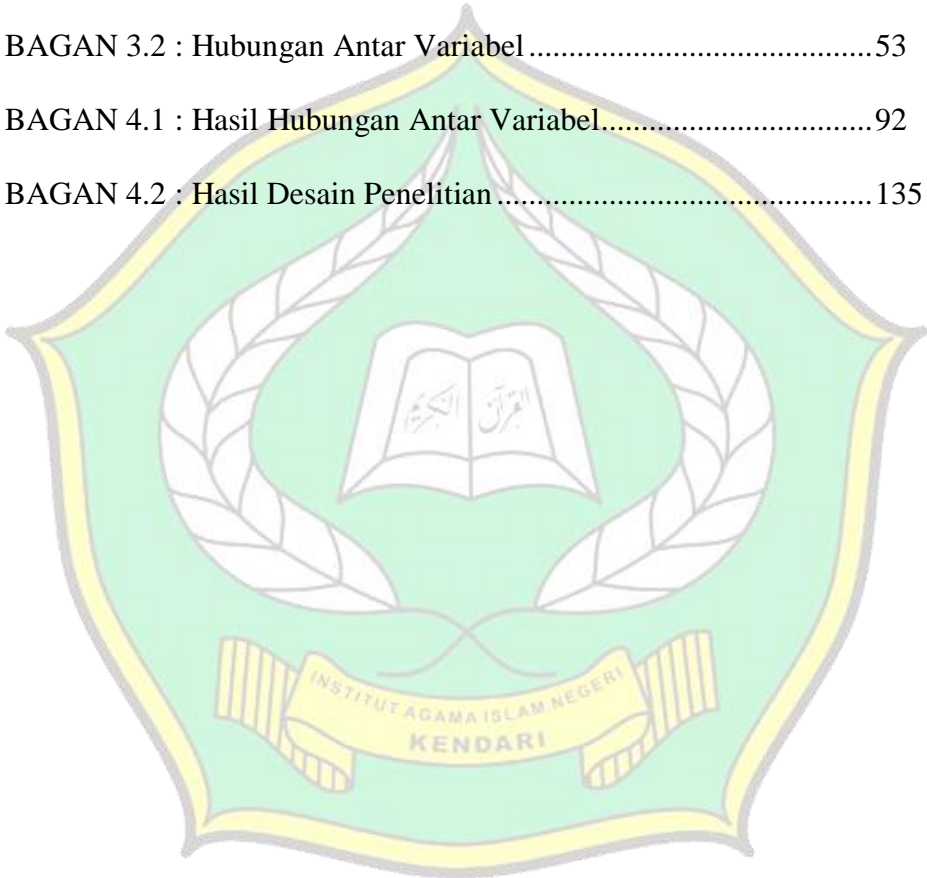
GAMBAR 4.1 : Uji Normalitas P-Plot81

GAMBAR 4.2 : Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*84



DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1 : Kerangka Pikir	45
BAGAN 3.1 : Desain Penelitian	52
BAGAN 3.2 : Hubungan Antar Variabel	53
BAGAN 4.1 : Hasil Hubungan Antar Variabel.....	92
BAGAN 4.2 : Hasil Desain Penelitian	135



DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	: Pengguna Maxim.....	65
TABEL 4.2	: Jenis Kelamin Responden.....	66
TABEL 4.3	: Jenis Program Studi Responden	66
TABEL 4.4	: Lama Menggunakan Maxim.....	68
TABEL 4.5	: Deskripsi Responden Variabel Harga.....	69
TABEL 4.6	: Deskripsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	70
TABEL 4.7	: Deskripsi Responden Variabel Promosi	71
TABEL 4.8	: Deskripsi Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	72
TABEL 4.9	: Hasil Uji Validitas Harga	74
TABEL 4.10	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	75
TABEL 4.11	: Hasil Uji Validitas Promosi.....	76
TABEL 4.12	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	77
TABEL 4.13	: Hasil Uji Reliabilitas	78
TABEL 4.14	: Uji Normalitas	80
TABEL 4.15	: Uji Multikolinearitas.....	82
TABEL 4.16	: Uji Heterokedastisitas Glejser	85

TABEL 4.17 : Uji Autokorelasi	87
TABEL 4.18 : Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	87
TABEL 4.19 : Uji Analisis Linear Berganda	88
TABEL 4.20 : Uji Analisis Linear Berganda	89
TABEL 4.21 : Uji Koefisien Determinasi R^2	95
TABEL 4.22 : Uji T (Parsial)	96
TABEL 4.23 : Uji T (Parsial)	98
TABEL 4.24 : Uji F.....	101
TABEL 4.25 : Uji F.....	102

