



KUESIONER PENELITIAN**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Ojek Online Maxim****(Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Kendari)**

Kepada

Yth, Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Saya adalah Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ojek Online Maxim (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Kendari)”**. Adapun penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan jenjang pendidikan Strata Satu (S1).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia mengisi kuisisioner sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Bantuan Bapak/ibu/saudara/I sangat berarti demi terselesaikannya penelitian ini.

Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuisisioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terimakasih.

Peneliti



Muhammad Saiful

Bagian 1**DATA RESPONDEN**

Mohon di isi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (x) pada Jawaban yang paling sesuai.

1. Apakah anda menggunakan Jasa Ojek Online Maxim ?

Ya, saya menggunakannya

Tidak, saya tidak menggunakannya

2. Nama :

3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

4. FAKULTAS DAN PRODI

FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN :

Pendidikan Agama Islam

Pendidikan Bahasa Arab

Manajemen Pendidikan Islam

Pendidikan Bahasa Inggris

Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah

Tadris Ilmu Pengetahuan Alam

Pendidikan Guru Raudhatul Athfal

Tadris Biologi

Tadris Fisika

Tadris Matematika

FAKULTAS SYARIAH :

Hukum Keluarga

Hukum Ekonomi Syariah

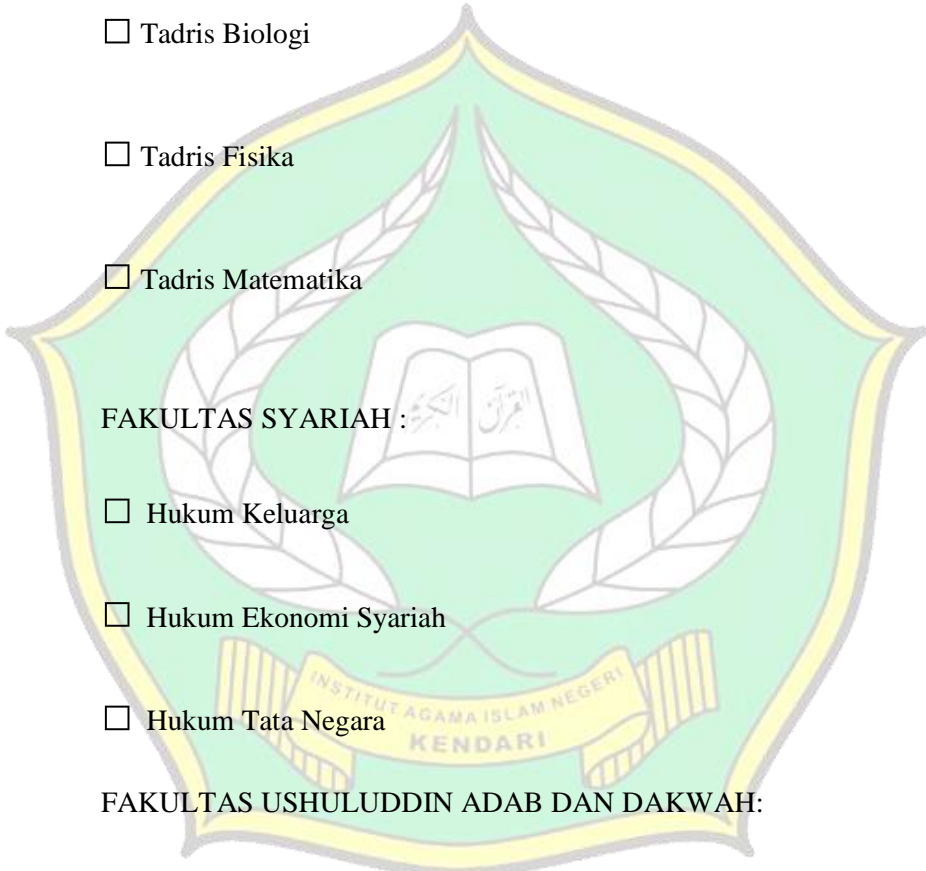
Hukum Tata Negara

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH:

Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Bimbingan Dan Konseling Islam

Manajemen Dakwah



Ilmu Al-Quran Dan Tafsir

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM :

Perbankan Syariah

Ekonomi Syariah

Manajemen Bisnis Syariah

5. Berapa lama menggunakan jasa Ojek Online Maxim

< 1 Tahun

3 – 4 Tahun

1 – 2 Tahun



Bagian 2

Tunjukkan tingkat kesetujuan Bapak/Ibu/Saudara/I Responden terhadap pernyataan berikut dengan memberi tanda (x) yang sesuai pada masing-masing pernyataan, dengan menggunakan skala yang diberikan di bawah ini.

KETERANGAN SKALA :**STS : Sangat Tidak Setuju****TS : Tidak Setuju****N : Netral****S : Setuju****SS : Sangat Setuju**

ITEM PERNYATAAN :**1. Harga (X1)**

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Keterjangkauan harga						
1	Harga yang ditawarkan Ojek Online Maxim dapat dijangkau oleh pelanggan					
2	Harga yang ditawarkan Ojek Online Maxim sesuai dengan keinginan pelanggan					
Kesesuaian harga						
3	Harga yang ditawarkan Ojek Online Maxim sesuai dengan kualitas produk yang diberikan					
4	Harga yang ditawarkan Ojek Online Maxim sesuai dengan fasilitas keselamatan yang disediakan untuk pelanggan					
Daya saing harga						
5	Harga yang ditawarkan Ojek Online Maxim lebih murah dibandingkan dengan penyedia Transportasi sejenis lainnya					
6	Harga yang ditawarkan Ojek Online Maxim dapat bersaing dengan penyedia transportasi layanan ojek online sejenis					

Kesesuaian Harga dengan Manfaat					
7	Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan manfaat produk yang di berikannya				

2. Kualitas Layanan (X2)

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Tangible						
1	Ojek Online Maxim menggunakan identitas perusahaan berupa jaket berwarna kuning dengan logo Maxim					
2	Ojek Online Maxim berpakaian dengan rapi dan bersepatu saat melakukan pelayanan kepada konsumen					
3	Ojek Online Maxim menggunakan sepeda motor yang layak jalan dan tidak di modifikasi					
Reliability						
4	Ojek Online Maxim memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan pada aplikasi					
5	Ada pemberitahuan jelas apabila terjadi keterlambatan pelayanan kepada pelanggan					
6	Ojek Online Maxim mengemudikan motor dengan menaati peraturan tata tertib berlalu lintas					
Responsivess						
7	Ojek Online Maxim mengkonfirmasi order konsumen secara cepat dengan dengan					

	menelfon pelanggan untuk memastikan					
8	Driver Ojek Online Maxim segera datang setelah pelanggan melakukan order melalui aplikasi Maxim					
9	Driver dan Staf Ojek Online Maxim cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan					
Asaurance						
10	Ojek Online Maxim memberikan perlengkapan keamanan berkendara Berupa helm untuk digunakan oleh pelanggan					
11	Driver Ojek Online Maxim terampil dalam mengemudikan motor					
12	Driver Ojek Online Maxim mempunyai pengetahuan informasi jalan/alamat yang akan dituju					
13	Ojek Online Maxim menyediakan layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi Maxim					
Emphaty						
14	Ojek Online Maxim memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan					
15	Ojek Online Maxim membantu mengangkat atau menaikkan barang ke sepeda motor					

3. Promosi

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Jangkauan Promosi						
1	Maxim menggunakan iklan di Transportasi untuk menjangkau lokasi dalam mempromosikan Produk jasanya					
2	Promosi ojek online Maxim menjangkau semua lokasi di kota					
Kuantitas Update di Media						
3	Ojek online maxim menggunakan internet untuk mengiklankan produk dan jasanya					
4	Iklan yang ditayangkan oleh ojek online maxim menarik perhatian konsumen					
5	Iklan ojek online maxim memberikan diskon ke pengguna baru					
6	Maxim mengiklankan produk jasanya menggunakan gambar di transportasi					
7	Iklan gambar di transportasi ojek online maxim menarik perhatian konsumen					
Kualitas Pesan						
8	Promosi yang dilakukan maxim menarik konsumen untuk menggunakan produk jasanya					
9	Promosi yang ditampilkan maxim jelas dan sangat di mengerti konsumen					
10	Promosi produk jasa yang di tampilkan maxim menjawab kebutuhan saya					

4. Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Harapan Konsumen Untuk Tetap Menggunakan Jasa						
1	Pelayanan yang diberikan Ojek Online sesuai dengan keinginan saya.					
2	Saya akan Kembali menggunakan Ojek Online Maxim karena puas dengan pelayanannya					
Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain.						
3	Kinerja pelayanan ojek online yang diterima pantas untuk direkomendasikan kepada orang lain					
4	Kinerja pelayanan Ojek Online yang diterima oleh pelanggan sangat baik.					
Puas atas kualitas pelayanan yang diberikan.						
5	Pelayanan yang diberikan Ojek Online cepat dan tepatsesuai dengan harapan saya					
6	Saya merasa puas dengan kondisi kendaraan yang digunakan Ojek Online					
7	Harga yang di tampilkan di aplikasi jelas, sesuai dengan harapan saya					



Similarity Report ID: oid:23791:37884135

PAPER NAME

Hasil MS.docx

AUTHOR

Muhammad Saiful

WORD COUNT

23582 Words

CHARACTER COUNT

147542 Characters

PAGE COUNT

138 Pages

FILE SIZE

440.9KB

SUBMISSION DATE

Jun 20, 2023 12:11 PM GMT+8

REPORT DATE

Jun 20, 2023 12:13 PM GMT+8

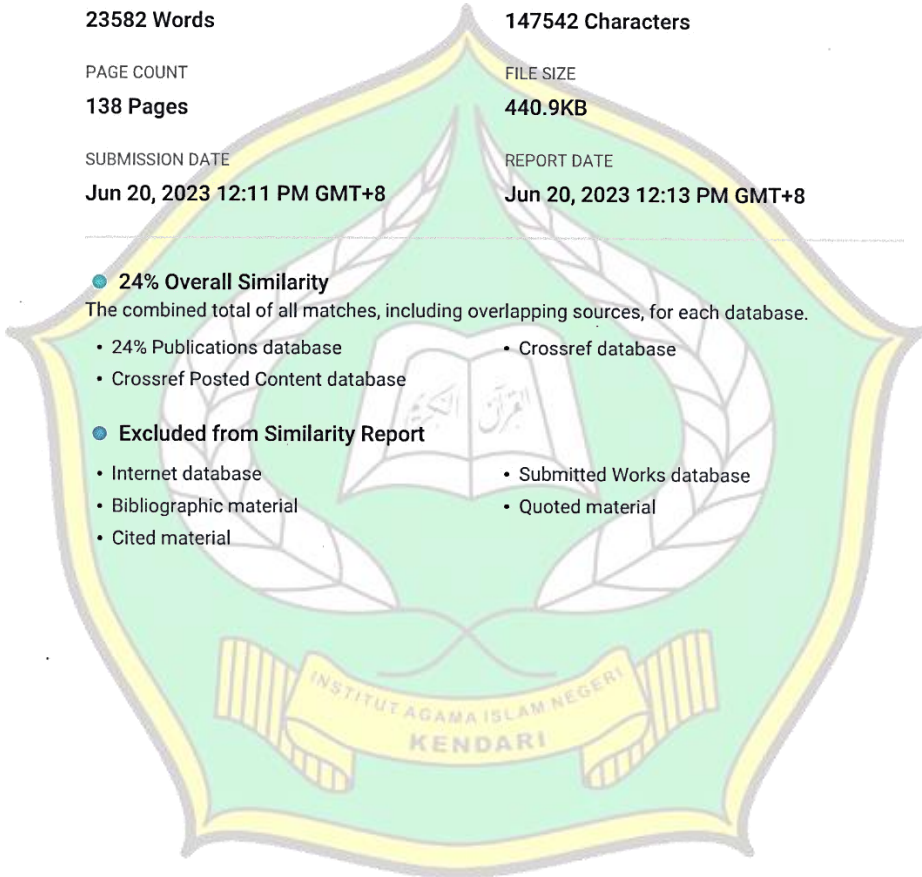
24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 24% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Submitted Works database
- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material



Summary

BIOGRAFI PENULIS**Riwayat Hidup :**

Nama : Muhammad Saiful
Tempat, Tgl Lahir : Wolasi, 17 April 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Desa Matawolasi, Kec. Wolasi, Kab.
Konawe Selatan
No. Telp : 082142155299
Email : Muhs2604@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

2007 – 2013 : SDN 1 Wolasi
2013 – 2015 : SMPN 24 Konawe Selatan

2015 – 2018 : SMAN 13 Konawe Selatan

2019 – Sekarang : Institut Agama Islam Negeri Kendari

Riwayat Orang Tua :

Nama Ayah : Herdik

Nama Ibu : Nopa

