

**PENGARUH HARGA, KEPUASAN PELANGGAN DAN
SIKAP DRIVER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PENGGUNAAN JASA MAXIM DI KOTA
PALEMBANG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
TRIDINANTI)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat--Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**



Diajukan Oleh:

WAHYU KURNIAWAN

NPM 1901110152

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2023

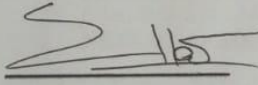
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : WAHYU KURNIAWAN
No Pokok/NIRM : 1901110152
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, KEPUASAN PELANGGAN
DAN SIKAP DRIVER TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNAAN JASA
MAXIM DI KOTA PALEMBANG

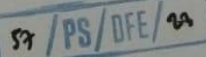
Pembimbing Skripsi

Tanggal 28 / 3 / 2023 Pembimbing I :


Ellen Sumiarni, S.E.,M.M.
NIDN. 0223116001

Tanggal 28 / 3 / 2023 Pembimbing II :


Nur Effen, S.E.,M.M.
NIDN. 0202076102

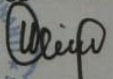


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

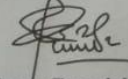
Tanggal 29 / 3 / 2023




Dr. Msy. Mikial, S.E.M.Si.Ak.CA.CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi,

Tanggal 29 / 3 / 2023


Mariyam Zanariah, S.E.,M.M
NIDN./0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

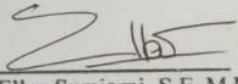
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Kurniawan
 No Pokok/NIRM : 1901110152
 Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
 Jenjang Pendidikan : Strata I
 Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
 Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan Dan Sikap
 Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan
 Jasa Maxim Di Kota Palembang

Pembimbing Skripsi:

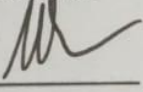
Tanggal 28/3/2023

Ketua Penguji :


 Ellen Sumiarni, S.E.,M.M.
 NIDN. 0223116001

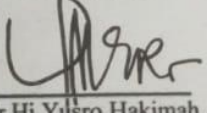
Tanggal 28/3/2023

Penguji I :


 Nur Effen, S.E.,M.M.
 NIDN. 0202076102

Tanggal 28/3/2023

Penguji II :

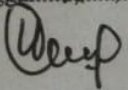

 Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M.
 NIDN. 0212116401

57 / PS / DFE / 23

Mengetahui,

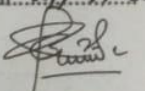
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal 29/3/2023


 Dr. Msy. Mikial, S.E.,M.Si,Ak.CA.CSRS
 NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi,

Tanggal 29/3/2023


 Marivam Zanariah, S.E.,M.M
 NIDN. 0222096301



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Dunia ini ibarat bayangan. Jika kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan lain selain mengikutimu” (Ibnu Qayyim Al Jauziyyah).

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu menang” (QS Ali Imran : 200).

Persembahan:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah Subhanahu Wa Ta’ala
- ❖ Ayah dan ibu tercinta
- ❖ Keluarga dan saudara-saudara tersayang
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsiku
- ❖ Dosen Pembimbing Akademikku
- ❖ Almamaterku

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Kurniawan
NPM : 1901110152
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1 (S.1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 28 Maret 2023



Wahyu Kurniawan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘Alamin segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan rasa syukur yang luar biasa atas nikmat sehat, nikmat iman, nikmat islam dan berkat rahmat hidayah-Nya pula sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan dan Sikap Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Maxim di Kota Palembang”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajiannya yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan serta kemampuan yang penulis miliki. Tetapi dengan bantuan, bimbingan, masukan dan dorongan semangat serta kesabaran yang diberikan oleh semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan jadwal waktu yang telah direncanakan.

Dengan selesainya penelitian ini, penulis mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr .Msy. Mikial, SE, M.Si, CA, SSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE, MM selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.
4. Ibu Ellen Sumiarni, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berusaha keras untuk memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Nur Effen, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah berusaha memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Salman, SE, MP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu sejak awal perkuliahan hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Kantor Maxim Cabang Palembang yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.
9. Ketiga saudara saya Wari Rakarman, Windi Seftiani dan Wita Taliya yang senantiasa memberi semangat dan dukungan.
10. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberi semangat dan motivasi.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, Maret 2023

Wahyu Kurniawan

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| RIWAYAT HIDUP | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Peneitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Harga | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Harga | 8 |
| 2.1.2 Strategi Harga | 9 |
| 2.1.3 Indikator Harga | 10 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan | 11 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 2.2.1 | Pengertian Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2.2.2 | Manfaat Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.2.3 | Strategi Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.2.4 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.3 | Sikap <i>Driver</i> | 14 |
| 2.3.1 | Pengertian Sikap Driver | 14 |
| 2.3.2 | Manfaat Sikap Driver | 15 |
| 2.3.3 | Indikator Sikap Driver | 16 |
| 2.4 | Loyalitas Pelanggan | 17 |
| 2.4.1 | Pengertian Loyalitas Pelanggan | 17 |
| 2.4.2 | Karakteristik Loyalitas Pelanggan | 18 |
| 2.4.3 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.5 | Penelitian Lain yang Relevan | 19 |
| 2.6 | Kerangka Berpikir | 22 |
| 2.7 | Hipotesis | 22 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 | Tempat dan waktu Penelitian | 24 |
| 3.1.1 | Tempat Penelitian | 24 |
| 3.1.2 | Waku Penelitian | 24 |
| 3.2 | Sumber dan Teknik Pengumpulan data | 25 |
| 3.2.1 | Sumber Data | 25 |
| 3.2.2 | Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| 3.3 | Populasi, Sampel dan Sampling | 27 |
| 3.3.1 | Populasi | 27 |
| 3.3.2 | Sampel | 28 |
| 3.3.3 | Sampling..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4 Rancangan Penelitian | 29 |
| 3.5 Variabel dan Definisi Operasional | 31 |
| 3.5.1 Variabel Penelitian | 31 |
| 3.5.2 Definisi Operasional | 32 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 33 |
| 3.7 Teknik Analisis | 34 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 34 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik | 36 |
| 3.7.3.1 Uji Normalitas | 36 |
| 3.7.3.2 Uji Multikolinieritas | 37 |
| 3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda | 37 |
| 3.7.5 Koefisien Determinasi | 38 |
| 3.7.6 Uji Hipotesis | 38 |
| 3.7.6.1 Uji F | 38 |
| 3.7.6.2 Uji T | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian | 40 |
| 4.1.1 Profil Perusahaan | 40 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 41 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 42 |
| 4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab | 43 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden | 46 |
| 4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian | 48 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 48 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3 Hasil Analisis Data..... | 53 |
| 4.3.1 Uji Normalitas | 53 |
| 4.3.2 Uji Multikolinieritas | 54 |
| 4.3.3 Hasil Analisis Linear Berganda | 55 |
| 4.3.4 Hasil Koefisien Determinasi..... | 56 |
| 4.3.5 Hasil Koefisien Korelasi | 57 |
| 4.4 Uji Hipotesis | 59 |
| 4.4.1 Uji F Pelanggan | 60 |
| 4.4.2 Uji t Pelanggan | 61 |
| 4.5 Pembahasan | 64 |
| BAB V PENUTUP | 67 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 67 |
| 5.2 Saran..... | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Kerangka Berpikir | 22 |
| 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan | 42 |
| 4.2 Jenis Kelamin Responden..... | 47 |
| 4.3 Prodi Responden | 48 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Penelitian Lain yang Relevan | 19 |
| 3.1 Waktu Penelitian | 24 |
| 3.2 Definisi Operasional | 32 |
| 3.3 Skala Likert | 34 |
| 4.1 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi..... | 47 |
| 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 49 |
| 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 50 |
| 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Driver | 50 |
| 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan | 51 |
| 4.7 Hasil Uji Reliabilitas | 52 |
| 4.8 Hasil Uji Normalitas..... | 53 |
| 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas | 54 |
| 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 55 |
| 4.11 Hasil Koefisien Determinasi..... | 56 |
| 4.12 Interpretasi Nilai..... | 57 |
| 4.13 Hasil Uji Korelasi..... | 58 |
| 4.14 Hasil Uji Simultan..... | 60 |
| 4.15 Hasil Uji Parsial | 61 |

ABSTRAK

WAHYU KURNIAWAN, Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan dan Sikap Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Maxim di Kota Palembang. (Dibawah bimbingan Ibu Ellen Sumiarni, S.E,M.M dan Ibu Nur Effen, S.E,M.M)

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan dan Sikap Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Maxim di Kota Palembang. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi perusahaan. Adapun dalam penentuan sampel teknik yang digunakan yaitu metode convenience sampling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 22. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa.

Secara simultan atau bersama-sama (Uji F) hasil yang diperoleh tersebut terdapat adanya pengaruh yang signifikan dari Harga (X_1), Kepuasan Pelanggan (X_2) dan Sikap Driver (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan persamaan regresi linear berganda $Y = 0,948 + 0,439X_1 + 0,101X_2 + 0,236X_3$. Berdasarkan tabel hasil uji parsial (uji t) dapat dijelaskan: variabel Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,002 < 0,05$, variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,396 > 0,05$ dan variabel Sikap Driver (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,009 < 0,05$.

Kata Kunci: Harga, Kepuasan Pelanggan, Sikap Driver, Loyalitas Pelanggan

RIWAYAT HIDUP

Wahyu Kurniawan, dilahirkan di desa Talang Jaya Indah, Betung pada tanggal 18 Januari 2002 dan merupakan anak ketiga dari empat bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2013 di SD Negeri 16 Betung, Kab. Banyuasin, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2016 di MTS Miftahul Ulum Pangkalan Balai Kab. Banyuasin dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2019 di MAN 1 Banyuasin. Pada 2019 saya memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

Palembang, Maret 2023

Wahyu Kurniawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini yang ditandai dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi di berbagai bidang kehidupan bagi bangsa Indonesia. Kegiatan yang dilakukan masyarakat Indonesia tidak jauh dari unsur teknologi dan digital. Teknologi sendiri artinya sebuah sarana yang menyediakan barang untuk memudahkan kegiatan manusia. Dengan adanya perkembangan teknologi, maka mulai muncul berbagai teknologi yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari salah satunya perkembangan teknologi di bidang transportasi. Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.

Berkembangnya transportasi ini ditunjukkan dengan munculnya transportasi *online*. Transportasi *online* merupakan salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) Dengan adanya transportasi *online*

maka masyarakat Indonesia sangat terbantu dalam melakukan aktivitasnya, terutama bagi para pelajar yang ingin berangkat dan pulang dari sekolah atau kuliah. Transportasi *online* yang berkembang saat ini merupakan bisnis yang inovatif karena dapat memanfaatkan perkembangan teknologi dengan sangat baik, cukup dengan menggunakan *handphone* berbasis Android dan sebuah aplikasi masyarakat bisa menggunakan jasa transportasi *online* ini, karena pemesanannya telah tersedia menggunakan fitur-fitur yang ada di aplikasi tersebut.

Transportasi *online* merupakan sarana yang efektif dan efisien karena dapat digunakan oleh semua kalangan dari anak-anak sampai yang dewasa dan dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Sejalan dengan terus berkembangnya teknologi yang bergerak dibidang transportasi di Indonesia, maka saat ini banyak jasa transportasi *online* yang tersedia seperti Maxim, Go-jek, Grab dan lain sebagainya.

Maxim adalah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dimana perusahaan ini menyediakan sebuah aplikasi yang dapat mempertemukan pengemudi dan pelanggan dengan mudah. Maxim merupakan salah satu layanan transportasi *online* yang tersedia di Indonesia khususnya wilayah Palembang. Maxim memberikan banyak fitur pelayanan yang dapat digunakan oleh pelanggan seperti transportasi (motor dan mobil), pengiriman barang, pesan-antar makanan dan barang, kargo dan lain sebagainya.

Seringkali perusahaan dihadapkan dengan berbagai masalah, seperti kesulitan mencapai target dalam mendapatkan pelanggan sehingga perusahaan harus meningkatkan strategi pemasarannya, banyaknya keluhan dari pelanggan dikarenakan mereka mendapatkan pelayanan yang kurang baik, persaingan yang ketat dari perusahaan sejenis yang bisa menjadi ancaman bagi perusahaan dalam mencari pelanggan, serta keadaan ekonomi yang kurang menentu sehingga dapat mempengaruhi daya beli masyarakat terhadap pembelian produk ataupun jasa. Beberapa masalah tersebut bisa menjadi kendala pada transportasi *online* seperti maxim, perusahaan maxim harus memformulasikan strategi yang baik seperti mengedepankan kebutuhan pelanggan, memperbaiki perilaku pengemudi serta menyediakan kualitas pelayanan dengan standar yang tinggi demi kepuasan pelanggan, hal tersebut bisa berdampak baik bagi perusahaan, karena jika dilakukan dengan maksimal akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Harga merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan oleh sebuah perusahaan, karena harga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, fitur produk, saluran, dan bahkan komunikasi membutuhkan banyak waktu. Harga dapat pula ditetapkan untuk mencegah pesaing masuk mempertahankan loyalitas pelanggan, mendukung penjualan ulang dan lainnya.

Selain harga sebuah perusahaan jasa juga harus mementingkan kepuasan pelanggan guna memberikan kepercayaan pada pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap loyalitasnya terhadap perusahaan, pelanggan tidak akan berpaling pada jasa yang lain jika kebutuhan serta keinginannya telah terpenuhi.

Pada era bisnis saat ini, persaingan bisnis semakin bertambah ketat yang mengharuskan perusahaan harus bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak kehilangan pelanggan. Perusahaan harus mengutamakan kenyamanan pelanggan melalui daya tanggap dan profesionalisme seorang karyawan. Dalam jasa transportasi *online* sikap *driver* sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dimana seorang pelanggan dapat menilai bahwa dirinya dilayani dengan baik atau tidak. Sikap *driver* atau pelayanan *driver* terhadap pelanggan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis.

Tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan hubungan yang harmonis sehingga memberikan dasar yang baik terhadap pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap suatu merek (loyalitas konsumen). Suatu perusahaan sangat membutuhkan pelanggan yang loyal

terhadap produk dan jasanya, karena dengan memiliki pelanggan yang loyalitas maka laba suatu perusahaan akan stabil bahkan terus meningkat. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang”. Dari pengertian ini dapat diartikan bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan .

Penelitian ini menggunakan jasa transportasi Maxim di kota Palembang dari kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti yang menggunakan aplikasi Maxim. Dengan adanya jasa transportasi *online* yang beroperasi di Kota Palembang, peneliti ingin mengetahui pengaruh harga, kepuasan pelanggan dan sikap driver terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Maxim.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Sikap *Driver* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Maxim di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridianti).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Sikap *Driver* secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang ?
- 2) Apakah Harga secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang ?
- 3) Apakah Kepuasan Pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang ?
- 4) Apakah Sikap *Driver* secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

- 1) Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Sikap *Driver* secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang.
- 2) Pengaruh Harga secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang.
- 3) Pengaruh Kepuasan Pelanggan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang.
- 4) Pengaruh Sikap *Driver* secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Maxim di Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai penulisan dan penyusunan dalam sebuah penelitian serta dapat menerapkan metode atau ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan melatih untuk menganalisa permasalahan yang ada serta mencari penyelesaiannya.

2) Bagi Perusahaan / Instansi

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan Maxim di Kota Palembang agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan kinerja *driver* Maxim agar pelanggan puas dalam menggunakan jasa transportasi *online* Maxim, sehingga perusahaan mendapatkan banyak pelanggan yang loyalitas serta dapat memberikan keuntungan lebih bagi perusahaan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam melakukan penelitian untuk permasalahan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 2012, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta.
- Algifari, Muslim, and Imanuddin Hasbi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Go-ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Kota Cilegon)." *eProceedings of Management* 8.5 (2021).
- Ali Hasan, 2011, *Marketing*, Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI).
- Anggraini, N. F. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Ojek Online (Studi Perbandingan Go-Jek Indonesia Dan Ojek Syar'i Indonesia)". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2017. (Online).
- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat*, Jakarta.
- Anwar Sanusi. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta.
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2018) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Danim. 2017. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Djaslim Saladin, 2013. *Intisari Pemasaran*. Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2014. *Strategi Bisnis*, Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono, 2018. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.

- Firmansyah, Deri. "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1.2 (2022): 85-114.
- Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gramer dan Brown. 2016. *Analisis Terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada operator telepon seluler*. Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hestanto. (2020). *Bisnis Transportasi Online : Pengertian, Tujuan, Manfaat, Mekanisme*. Retrieved from <https://www.hestanto.web.id/bisnis-transportasi-online/>.
- Kotler, 2017, *Prinsip-Prinsip Marketing Edisi ke tujuh*, PT. Prenhanllindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, 14th Edition (New Jersey: Pearson International Edition, 2012) p.224.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Marketing Manajemen*, 15th Edition (New Jersey: Pearson International Edition, 2016) p.27.
- Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ratih Hurriyati 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Penerbit Kencana: Jakarta.
- Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung.
- Sunarto. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; how to choose a sampling technique for research. How to Choose a Sampling Technique for Research (April 10, 2016).
- Tsalisa, Ridha Ashka, Sudharto P. Hadi, and Dinalestari Purbawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11.4 (2022): 822-829.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Wilson, J. (2014). Essentials of business research: A guide to doing your research project. *Essentials of Business Research*, 1–376. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5018032>