

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MAXIM TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA MAHASISWA FEBI UIN  
DATOKARAMA PALU)**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Seminar Proposal Pada Program  
Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

**Oleh**

**WALDI**

**NIM : 18.3.12.0012**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu)**” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 09 Desember 2022 M

Penulis,

**Waldi**

**NIM. 18.3.12.0012**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu)”** oleh mahasiswa atas nama Waldi NIM : 18.3.12.0012, mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi proposal yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa proposal tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diseminarkan.

Palu, 09 Desember 2022 M

Palu, 15 Jumadil Awal 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Ermawati, S.Ag., M.Ag

NIP. 197703312003122002

Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si

NIP. 199012162019032014

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Waldi NIM. 18.3.12.0012 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu)”** yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, pada tanggal 01 Februari 2022 M. yang bertepatan dengan tanggal 10 Rajab 1445 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	TandaTangan
Ketua	Drs. Sapruddin, M.H.I	
Penguji I	Nursyamsu, S.H.I.,M.S.I	
Penguji II	Nur Wanita, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing I	Dr.Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing II	Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si	

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Islam

Nursyamsu, S.H.I., M.H.I  
NIP :19860507 201503 1 002

Dr. H. Hilal Malarangan,M.H.I  
NIP. 19650505 199903 1002

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya. Penulis menyadari tidak mungkin terwujud tanpa dorongan, bantuan, dukungan, dari berbagai pihak. Penulis berkeyakinan “bahwa tidak ada yang dapat menolong tanpa izin dan kehendak Allah Swt”, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada orang tua saya terkasih yang begitu banyak berkorban, mendoakan, memberikan motivasi dan mendidik penulis dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi. Ayahanda Abidin yang sangat saya sayangi dan saya banggakan telah banyak berkorban untuk pendidikan penulis, dan ibunda Nadira yang sangat kucintai melebihi apapun, dan juga untuk kedua kakak saya Subandi dan Aldi Abidin beserta kedua adik saya Putri Nabilah dan Muh. Abi Rapdi, insha Allah kita semua selalu berada dalam keridhaan Allah Swt.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung

maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
2. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Ermawati., S.Ag, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, dan Kelembagaan, Bapak Drs. Sapruddin M.H.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Malkan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerja Sama.
3. Bapak Nursyamsu, S.H.I.,M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Noval., M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah
4. Ibu Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
5. Bapak Noval, M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah yang banyak membantu dan mengarahkan proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Muhammad Akbar S.H., M.Hum selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.

7. Kepala Staf Perpustakaan UIN Datokarama Palu Bapak Rifai, S.E.,M.M dan Staf perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan judul skripsi sebagai referensi dalam menyusun skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
9. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
10. Teman- teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2018 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini dan sama-sama menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi.
11. Seluruh teman-teman Ekonomi Syariah – (1) angkatan 2018 yang selalu setia membantu, mendorong, dan menyemangati penulis, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
12. Teman-teman saya Nur Farida, Rosmawati, Sri Purnamasari Syam,dan Iin Syafitri . yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis selama dalam penyusunan skripsi.
13. Kakak-kakak senior dan teman-teman Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah yang telah banyak memberikan pengalaman serta membesarkan nama penulis dalam masa perkuliahan.

14. .Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.
17. Saya ingin berterimakasih kepada diri saya, untuk saya yang sudah menjadi diri sendiri walau banyaknya kekurangan, saya yang sudah berjuang menempuh pendidikan sampai kejenjang Sarjana (S1)

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Ekonomi Syariah.

Palu, 09 Desember 2022 M  
Palu, 15 Jumadil Awal 1443 H

**Penyusun**

**WALDI**  
**NIM. 18.3.12.0012**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Garis-Garis Besar Isi.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Kajian Teori .....	10
1. Kualitas Pelayanan .....	10
2. Kepuasan Pelanggan .....	14
3. Aplikasi Maxim.....	16
C. Kerangka Pemikiran .....	21
D. Hipotesis .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan dan Desain Penelitian .....	23
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	24
C. Variabel Penelitian.....	25
D. Definisi Operasional .....	26

E.	Instrumen Penelitian .....	27
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
G.	Teknik Analisis Data .....	30
1.	Uji Validitas .....	30
2.	Uji Reliabilitas .....	30
4.	Uji Asumsi Klasik.....	32
5.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	33
6.	Uji Hipotesis .....	34
7.	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		37
A.	Gambaran Umum.....	37
1.	Sejarah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokaram Palu .....	37
2.	Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).....	41
3.	Sejarah Awal Terbentuknya Maxim.....	42
B.	Hasil Penelitian .....	45
C.	Hasil Uji Instrumen.....	48
1.	Uji Validitas .....	48
2.	Uji Reliabilitas .....	49
D.	Hasil Analisis Data .....	51
1.	Uji Asumsi Klasik.....	51
2.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	53
3.	Uji Hipotesis .....	55
4.	Uji koefisien Determinasi .....	56
E.	Pembahasan .....	56
BAB V PENUTUP.....		61
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 2 Jenis Produk Maxim .....	20
Tabel 3. 1 Data Mahasiswa FEBI .....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i> .....	28

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
-------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	:Kuesioner
Lampiran 2	:Hasil Tabulasi Data Kuesioner
Lampiran 3	:Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas
Lampiran 4	:Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 5	:Hasil Uji Regresi Berganda
Lampiran 6	:Hasil Uji Determinasi
Lampiran 7	:Lembar Pengajuan Judul Skripsi
Lampiran 8	:Surat Keterangan Judul Dan Pembimbing
Lampiran 9	:Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran 10	:Dokumentasi
Lampiran 11	:Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Nama Penulis** : Waldi  
**NIM** : 18.3.12.0012  
**Judul Skripsi** : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu)”

---

Penelitian ini berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu)**”, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jumlah populasi 87 Mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu yang tercatat pada data Mahasiswa UIN Datokarama Palu dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 87 responden terdiri dari Mahasiswi angkatan 2020 dan 2021 pada jurusan ekonomi syariah dan perbankan syariah, instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket dengan teknik pengambilan sampel *aksidental sampling (nonprobability sampling)*, untuk analisis data menggunakan aplikasi alat bantu yang digunakan berupa program SPSS.26.

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan aplikasi Maxim pada mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu dengan kontribusi sebesar 0,517%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu menjadikan kualitas pelayanan sebagai hal yang perlu diperhatikan dalam menggunakan aplikasi ojek *online* yaitu aplikasi Maxim sebagai salah satu kemudahan dan keamanan. Berdasarkan hal tersebut maka disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini, dengan mengajukan pertanyaan seputar perhatian konsumen terhadap hal apa lagi yang menjadi pertimbangan sebelum menggunakan aplikasi dan transportasi *online* selain yang menjadi variabel penelitian dalam penelitian ini.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang Masalah***

Perkembangan globalisasi dan teknologi dicerminkan oleh terus meningkatnya aktivitas dan mobilitas masyarakat yang juga beriringan dengan semakin bertambahnya pilihan sarana transportasi yang tersedia. Pilihan yang semakin beragam tersebut dapat digunakan sesuai dengan jenis kebutuhan masyarakat. Perusahaan di Indonesia tidak hanya di isi dengan usaha di bidang barang, tetapi juga di bidang jasa. Perkembangan globalisasi dan teknologi dicerminkan oleh terus meningkatnya aktivitas dan mobilitas masyarakat yang juga beriringan dengan semakin bertambahnya pilihan sarana transportasi yang tersedia. Pilihan yang semakin beragam tersebut dapat digunakan sesuai dengan jenis kebutuhan masyarakat.

Perusahaan di Indonesia tidak hanya di isi dengan usaha di bidang barang, tetapi juga di bidang jasa. Layanan transportasi tersebut ditunjang dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat pengguna. Namun masih sering ditemukan berbagai fasilitas dan layanan yang masih kurang efektif dan efisien, sehingga sering kali muncul keluhan masyarakat. Mengingat begitu pentingnya peranan dan fungsi transportasi tersebut, maka pihak-pihak pemberi layanan jasa transportasi perlu meningkatkan kinerja mereka. Pesatnya perkembangan teknologi terus memacu kreatif dan inovatif masyarakat sebagai penyedia jasa transportasi. Transportasi yang dibutuhkan masyarakat pada era teknologi ini yaitu jenis transportasi yang mempunyai keunggulan seperti: cepat,

nyaman, aman, dan mudah ditemukan dan digunakan disaat membutuhkan. Transportasi yang dipesan dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu pada aplikasi yang telah tersedia, yang disebut dengan transportasi *online*.

Transportasi berbasis *online* adalah sebuah alternatif yang di ciptakan oleh para pengusaha dari sektor jasa transportasi yang di harapkan mampu memenuhi keinginan masyarakat selaku pelanggan pengguna jasa layanan transportasi, dan pada saat sekarang ini telah banyak tersedia transportasi berbasis online, diantaranya adalah Gojek, Maxim, Grab, Uber, Wajojek, dan lain-lain.<sup>1</sup>

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat berdampak pada tingkat kebutuhan masyarakat, salah satunya dalam bidang transportasi. Jasa transportasi online di Indonesia memiliki pilihan yang banyak, misalnya yakni maxim. Maxim sendiri adalah transportasi yang baru di banding pendahulunya, seperti Gojek dan grab. pendiri maxim yakni kurga maxim belonogov dari kota chandiks, rusia pada 2003. Di Indonesia maxim dibawa naugan PT. Tehnologi perdana indonesia. Layanan maxim sudah ada di Indonesia sejak 2018. Layanan transportasi maxim juga telah berjalan secara operasional pada Februari 2019. Maxim yang baru muncul terkenal dengan harga yang murah di banding dengan transportasi online lainnya. Walaupun sempat pro dan kontra dengan pesaingnyakarena menetapkan

---

<sup>1</sup>Lena Liliana Taampubolon,"Pengarug fasilitas,kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa maxim di kota batam,2021,hal 1

harga setelah dari harga pesaingnya, namun masyarakat tetap tertarik dengan kemunculan aplikasi Maxim.<sup>2</sup>

Transportasi mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat dan mempunyai jantung dalam pembangunan ekonomi suatu Negara. Oleh karena itu keberhasilan pembangunan ekonomi harus di tunjang dengan perkembangan zama. Tujuan penyelenggaraan transportasi adalah untuk memberikan suatu pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat setiap harinya. Apabila satu hari saja pelayanan transportasi berhenti, tentunya akan menimbulkan dampak banyak sekali dampak terutama akan terganggu sekali dampak terutama akan terganggunya aktivitas sosial and ekonomi masyarakat. Pasti ditemukan banyak orang yang tidak bisa makan, banyak orang yang tidak bisa bekerja, distribusi barang-barang dan kebutuhan tidak dapat dilakukan, ujungnya ekonomi masyarakat akan macet total. Jadi transportasi jadi transportasi adalah sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern. Di Indonesia jenis transportasi ada tiga, yaitu transportasi darat,<sup>3</sup> transportasi laut, dan transportasi udara.<sup>3</sup>

Banyaknya jumlah manusia yang berkembang, sarana yang ada sudah tidak memadai lagi, untuk memehuni kebutuhan manusia Allah swt., menciptakan berbagai sarana dan kendaraan untuk memudahkan manusia berhubungan satu dengan yang lainnya. Allah swt., telah menceritakan bahwa adanya perkembangan

---

<sup>2</sup>Sherly Monika “pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas komsumen maxim dikota batam”, 2021.

<sup>3</sup>Haslin Basri,hukum pengangkutan (Cet I: Medan : Kelompok studi Hukum Fakultas Hukum USU,2002),22

alat transportasi 14 abad yang lalu, ketika itu manusia belum mengerti dengan teknologi tentang kendaraan mobil, motor, kereta api, apalagi pesawat terbang. Mereka hanya mengenal unta, kuda, dan keledai sebagai alat transportasi utama di daratan, dan ini masih terjadi beberapa tahun kemudian hingga awal abad ke 20.<sup>4</sup>

Maka munculnya ojek *online* dengan melihat kondisi saat ini masyarakat sangat menyukai ponsel (*smartphone*) mulai dari browsing, bermain game online bahkan belanja bisa dilakukan secara online. Tidak hanya berbelanja, tetapi memesan jasa layanan pun bisa dilakukan dengan hanya menggunakan handphone. Semakin menjamurnya pengguna internet di masyarakat membuat pebisnis menciptakan peluang yang telah marak di kalangan masyarakat dengan menggabungkan jasa transportasi dengan internet, dimana akan menjadi terobosan baru dalam transportasi.<sup>5</sup>

Pelayanan yang memuaskan dapat tercermin dari etika dalam bersikap sopan dan ramah, tepat waktu, dan menjaga kecepatan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan secara tidak langsung akan menjadi pendorong terjadinya rekomendasi dari pelanggan kepada masyarakat lainnya melalui mulut ke mulut, sehingga dapat menarik minat masyarakat lainnya. Untuk itu, perusahaan Maxim harus dapat menjadikan kualitas pelayanan sebagai poin penting yang harus diterapkan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Meskipun Maxim

---

<sup>4</sup>Niamatus Sholikha “ Tinjauan hukum islam terhadap jasa transportasi online GO-Jek berdasarkan *contract drafting* Dengan akad musharakah yang diterapkan oleh PT Gojek Indonesia cabang tidar surabaya”, skripsi tidak diterbitkan, (Surabaya: IUniversitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Syari’ah dan Hukum, Surabaya, 2016),19.

<sup>5</sup>Anis Agustin, “ Ilmu dan Riset Manajemen” . persepsi masyarakat terhadap pengguna transportasi online (Gojek) di surabaya. Vol. 6 no. 9 ( September 2017), 2

merupakan aplikasi layanan transportasi *online*, tetapi masih ada beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam layanan. Layanan aplikasi berbasis *online* ini hanya dapat diakses hanya dengan menggunakan *smartphone* android, sehingga menimbulkan terjadinya keterbatasan bagi masyarakat yang tidak menggunakan *smartphone* android. Kesulitan pelanggan ketika melakukan pengorderan pada saat-saat tertentu juga sering terjadi seperti disaat kondisi sedang hujan, kondisi tengah malam dan alamat tujuan yang jaraknya cukup jauh.<sup>6</sup>

Adapun kendala dan kekurangan dari Maxim berdasarkan hasil observasi penulis bahwa proses pembayaran yang tidak sesuai seperti jumlah pembayaran yang ada pada aplikasi tidak sesuai dengan saat pembayaran langsung. Hal ini menjadi faktor penghambat para pelanggan untuk menggunakan jasa Maxim.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu)”**.

### ***B. Rumusan Masalah***

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim.pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu?

---

<sup>6</sup>Lena Liliana Tampubolon. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam. 2021. 8.

### ***C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

#### **a. Tujuan**

1. Untuk Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu?

#### **b. Kegunaan penelitian**

1. Bagi pengusaha

Bagi pelaku usaha agar bisa memberikan deskripsi, resolusi serta sebagai bahan pertimbangan buat pengusaha di saat akan dilakukan pengambilan keputusan dalam hal peningkatan kepuasan pelanggan.

2. Bagi pihak lain

Riset ini harapannya bisa bermanfaat sem rta menambah referensi lainnya, supaya dapat digunakan oleh peneliti yang sedang melakukan penelitian. Serta bisa memperluas variabel yang sudah ada sebagai penambah ilmu pengetahuan yang lebih luas lagi untuk pembaca lainnya termasuk juga sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti.

### ***D. Garis-Garis Besar Isi***

Untuk mempermudah pemahaman bagi para pembaca tentang pembahasan skripsi ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentus-ketentuan yang ada didalam komposisi skripsi ini. Oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang diungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut antara lain sebagai berikut :

Proposal ini terdiri dari lima BAB, untuk memudahkan para pembaca dalam memahami skripsi ini. Adapun garis-garis besarnya adalah sebagai berikut :

BAB I merupakan pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan garis-garis besar isi yang menguraikan sistematika proposal ini dalam susunan bab.

BAB II merupakan kajian pustaka, meliputi penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III merupakan metode penelitian, meliputi pendekatan dan desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

**BAB II**  
**KAJIAN TEORI**

**A. Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini di cantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca sebagai berikut :

**Tabel 2. 1**  
**Studi Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Lena Liliana Tampubolon	Judul: “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam” Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu mencari hubungan kausal yang bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu penelitian bermanfaat guna mencaritau atas hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan yang memiliki sifat sebab akibat adalah hubungan kausal. <sup>1</sup>	Persamaan: - Variabel independen dan dependen sama dengan penelitian penulis - Penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu sama-sama membahas tentang maxim akan tetapi penelitian di atas menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan pengguna maxim sedangkan penulis meneliti tentang apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim di Kota Palu.

<sup>1</sup>Lina Liliana Tampubolon “ pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa maxim di kota batam, 2021 .

			Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi penelitian</li> <li>- Metode pengambilan sampel berbeda.</li> </ul>
2	Erlin Setyaningsih, Ego Ismawan, Taufik Hidayat	Judul “ Analisis Tingkat kepuasan pelanggan transportasi online Maxim di Balikpapan” Penelitian ini untuk mengetahui validitas di setiap item yang ada pada kuisisioner. Pengertian valid adalah bahwa kuisisioner bisa dijadikan alat pengumpul data yang efektif untuk menggali permasalahan objek yang di teliti. Pengukuran validitas instrument penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien kolerasi pearson product moment. Hasil dari kolerasi validitas dapat diketahui bahwa hasil dari perhitungan dengan SPSS, didapatkan koefisien seluruh pertanyaan kuisisioner penelitian yang disampaikan kepada peserta kuisisioner yang menjadi sampel penelitian memenuhi kriteria valid, yakni hasil pengukuran koefisien validitas lebih besar dari angka penguji. <sup>2</sup>	Persamaan: Penelitian di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu sama-sama membahas tentang maxim akan tetapi penelitian di atas lebih merunjuk tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan pengguna maxim sedangkan penulis mengarah ke pendapat pelaku usaha yang memanfaatkan sistem pelayanan Maxim. Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel penelitian berbeda.</li> <li>- Lokasi penelitian.</li> <li>- Metode pengambilan sampel berbeda dengan penelitian penulis.</li> </ul>

<sup>2</sup> Erlin Setyaningsih, Ego Ismawan, Taufik Hidayat “ Analisis tingkat kepuasan pelaggan transportasi online maxim di Balikpapan” *jurnal sistem informasi* vol. 3, 2019.

3	Septa Yunanda Fitri	<p>Judul: “ Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Driver Ojek Online Maxim”.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanannya. Jenis penelitian ini adalah kualitatif, dengan pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini adalah kendala yang diberikan driver ojek online maxim di kota padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori baik.<sup>3</sup></p>	<p>Persamaan: Penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu sama-sama membahas maxim akan tetapi peneliti di atas lebih meerunjuk ke tingkat kepuasan konsumen terhadap driver ojek online maxim di padang sedangkan penulis mengarah ke pendapat pelaku usaha yang memanfaatkan sistem pelayanan maxim di kota Palu.</p> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel Independen dan Dependen berbeda dengan penelitian penulis.</li> <li>- Lokasi penelitian berbeda.</li> </ul>
---	---------------------	---	---

## **B. Kajian Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan

<sup>3</sup> Septa Yunanda Fitri “ Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Driver Ojek Online Maxim” 2021

dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olsen dan Dover, seperti yang dikutip oleh (Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service , 1998), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.<sup>4</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni “ Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian servis dalam Oxford didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat”.

Pandangan yang hamper sama tentang pengertian dari konsep tentang pelayanan juga dinyatakan oleh Gronross, pengertian dari pelayanan menurut Gronross, yakni; “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

---

<sup>4</sup>Astuti, Handayani, Sunaini, Rahmawati & Winarni. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Research In Accounting Journal*. RAJ, Vol 1(3) 2021 : 414.

Terkait dengan konsep atau pengertian tentang pelayanan, maka Soetopo dalam Napitupulu memberikan definisi tentang pelayanan, adalah sebagai berikut ;”suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau yang dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut”.<sup>5</sup>

Menurut Subarsono dalam Dwiyant bahwa ; produk pelayanan publik yang berupa barang dapat berlaku untuk banyak orang. Sebaliknya, jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan jasa pelayanan yang diterima atau yang diharapkan oleh orang lain. Artinya, meskipun seseorang mendapatkan jenis pelayanan yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud, pelayanan yang diterima dapat berbeda.<sup>6</sup>

Pelayanan dan jasa saling berkaitan. Menurut Kotler dan Keller mendefinisikan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan

---

<sup>5</sup>Maulidiah, Sri, S.Sos, M.Si, Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi kecamatan, Desember 2014, Hal , CV. Indra Prahasta.

<sup>6</sup>Ibid.,

oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>7</sup>

Menurut Kotler dalam Kuswaraningtyas pelayanan adalah suatu setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

#### **a. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Ardane, Sofia Wijaya, & Leli Kusuma Dewi ada 10 faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pada industri jasa yaitu:

- 1) Ketepatan dan kecepatan pelayanan misalkan sewaktu menunggu serta waktu pemrosesan jasa tersebut
- 2) Akurasi pelayanan ialah bebas dari kesalahan-kesalahan konsumen dengan realibilitas pelayanan.
- 3) Kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan layanan langsung kepada konsumen.
- 4) Tanggung jawab yang berhubungan dengan penerimaan pesanan dan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu meliputi ketersediaan layanan komplementer dan sarana pendukung lainnya.
- 6) Kemudahan memperoleh pelayanan adalah keterkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
- 7) Variasi model pelayanan yaitu hubungan dengan inovasi dalam memberikan pola-pola pelayanan
- 8) Pelayanan pribadi yang berhubungan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan yaitu mengenai jangkauan baik lokasi, petunjuk-petunjuk pelayanan.
- 10) Atribut pendukung pelayanan lain-lain berkenaan dengan lingkungan dan kebersihan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Philip kotler, dan Kevin Lane Keller, Manajemen pemasaran, terjemahan dari Bob sabran (Edisi 13; Jakarta : Erlangga, 2008), h 36.

<sup>8</sup>Lena Liliana Tampubolon. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam. 2021. 22-23.

## **b. Indikator- Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Priansa agar bisa mengetahui kualitas pelayanan yang didapatkan dalam hal sebenarnya oleh pelanggan, terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang tergabung dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

- 1) Bukti langsung, Kualitas pelayanan yang didapatkan dari sarana fisik, segala peralatan komunikasi dan perlengkapan pegawai.
- 2) Keandalan, Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dari kemampuan dan kehandalan ketika memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat hingga berdampak pada kepuasan pelanggan.
- 3) Daya tanggap, Kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal kesadaran yang datang dari dalam diri staf atau pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara bersungguh-sungguh.
- 4) Jaminan, Kualitas pelayanan yang dilakukan dengan kemampuan atau pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dalam menimbulkan keyakinan atau kepercayaan pelanggan.
- 5) Empati, Kualitas pelayanan yang tercermin dari sikap yang tegas namun peduli dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memberikan kemudahan pada saat berkomunikasi, sikap perhatian dan mengetahui akan kebutuhan setiap pelanggannya.<sup>9</sup>

## **2. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Walker kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Adapun dimensi kepuasan pelanggan menurut Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono yang dikutip dalam dimensi kepuasan konsumen dapat dibagi menjadi beberapa macam yaitu; Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Kesiediaan Merekomendasikan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Ibid., 23-24.

<sup>10</sup> Ariq Yuda Prasetya, Tri Indra Wijaksana. Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online Maxim Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung. Issn : 2355-9357 *E-Proceeding Of Management* : Vol.8, No.5 Oktober 2021 | Page 6105. 4.

Menurut M & Hutabarat Kepuasan di artikan sebagai sudut pandang atas segala hal yang pernah dirasakan oleh pelanggan dalam rangka penggunaan produk baik barang ataupun jasa. Maka kepuasan pelanggan menjadi hasil persepsi suatu penilaian pelanggan bahwasanya pelayanan yang diberikan telah memberikan tingkat kenikmatan yang mana hal tersebut sebagai hal yang memang diharapkan pelanggan.<sup>11</sup>

Mengingat begitu pentingnya peran transportasi *online* pada saat sekarang, maka pihak penyedia jasa transportasi *online* perlu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Jadi kepuasan pelanggan adalah tingkat kenikmatan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan, dalam hal ini jasa aplikasi Maxim.

#### **a. Pengaruh Faktor Kepuasan Pelanggan**

Menurut Priansa beberapa hal dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah meliputi:

1. Produk, Merupakan kualitas atas produk atau jasa dapat dilihat dari fisiknya yang memenuhi harapan pelanggan.
2. Harga, Merupakan faktor yang sangat sensitif bagi pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Harga sebagai cerminan atas seberapa besar kualitas sebuah produk. Harga yang rendah akan cenderung menjadi pilihan bagi pelanggan. Untuk itu harga atau nilai seharusnya sesuai dengan fasilitas yang tersedia.
3. Promosi, Berfungsi sebagai bentuk usaha perusahaan berkomunikasi terhadap para pelanggan atau sasaran tentang apa manfaat yang diperoleh dari sebuah produk atau jasa, juga tentang diskon berhadiah.
4. Lokasi, Yaitu elemen dari kelengkapan perusahaan. Baik secara tempat lokasi perusahaan maupun lokasi para pelanggan. Tidak lupa juga

---

<sup>11</sup> Lena Liliana Tampubolon. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam. 2021. 4.

mencakup tentang saluran distribusi, sarana penunjang terciptanya kecepatan dan ketepatan ketika bertransportasi.

5. Pelayanan karyawan, Yaitu usaha yang dilakukan karyawan dalam memperoleh kepuasan pelanggan dengan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan bersikap sopan, ramah, cepat dan tepat.<sup>12</sup>

#### **b. Indiator- Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut Priansa berikut terdapat lima hal terkait hubungan dengan kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Harapan (*Expectations*), Harapan atas sebuah produk atau jasa sudah tercipta sebelum pelanggan membeli suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan akan lahir setelah pelanggan melakukan proses pembelian suatu barang atau jasa. Atas hal tersebut diperoleh telah mendapati kesesuaian dengan keinginan dan harapan pelanggan.
- 2) Kinerja (*Performance*), Pelayanan yang telah diperoleh pelanggan atas kinerja pegawai dalam mendapatkan barang atau jasa tanpa mempengaruhi apa yang menjadi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan kinerja aktual atas barang atau jasa yang baik.
- 3) Perbandingan (*Comparison*), Pelanggan akan merasa puas apabila setelah dilakukan perbandingan harapan kinerja atas barang atau jasa sebelum membeli ternyata sesuai tanggapan kinerja aktual yang mereka dapatkan.
- 4) Pengalaman (*Experience*), Harapan pelanggan akan datang dari pengalaman sendiri terhadap pemakaian suatu produk atau jasa yang berbeda dari pemakaian orang lain.
- 5) Fasilitas, Yaitu unsur dari perlengkapan perusahaan yang berperan sebagai penunjang kelancaran operasional sebuah perusahaan yang memiliki hubungan dengan para pelanggan.
- 6) Suasana, Suasana adalah salah satu faktor penunjang tercapainya kepuasan yang akan dirasakan oleh para pelanggan. Hal tersebut dapat tercapai dengan menciptakan suasana perusahaan yang nyaman dan aman, serta sirkulasi udara yang baik.<sup>13</sup>

### **3. Aplikasi Maxim**

#### **a. Pengertian Ojek Online**

Dalam Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 1 angka 10 menyatakan bahwa kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkut barang dan atau

---

<sup>12</sup> Ibid, 30-31.

<sup>13</sup> Ibid, 32.

orang dengan dipungut biaya.<sup>14</sup> Ojek *online* merupakan angkutan umum dan angkutan orang yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi.

Ojek *online* merupakan sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam sebagai sarana pengangkutan orang dan atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-sehari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.<sup>15</sup>

Dalam hukum Islam ojek *online* diperbolehkan. Karena, belum ada dalil yang mengharamkannya, berdasarkan kaidah fiqh yang berbunyi : “pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”. Dari kaidah tersebut dipahami bahwa dalam urusan dunia termasuk di dalam muamalah, Islam memberikan kebebasan kepada manusia untuk mengaturnya sesuai dengan kemaslahatan mereka. Oleh karena semua bentuk akad dan berbagai cara transaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya

---

<sup>14</sup> Undang – Undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

<sup>15</sup><http://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>. diakses pada senin, 13 juni pukul 10.15

sah dan dibolehkan, asalkan tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam syara'. Selain itu dijelaskan pula dalam Q.S Al-Baqarah /2 : 198.

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ

Terjemahnya:

Bukanlah dosa bagimu mencari karunia dari tuhanmu.<sup>16</sup>

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa dibolehkan dalam mencari rizki dengan cara apapun, selama tidak bertentangan dengan syara'. Maka dari itu jasa transportasi *online* merupakan upaya rizki. Dalam mencari rizki, transportasi online juga bertujuan menolong penumpang untuk mempermudah dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Misalnya, mengantarkan anak sekolah mengantarkan dokumen, serta belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir.<sup>17</sup>

Adapun beberapa kelebihan ojek online sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang lebih profesional
- 2) Layanan pesan antar
- 3) Mempunyai standar tarif
- 4) Diskon dan promosi
- 5) Tidak perlu kepangkalan
- 6) Potensi kerja paruh waktu.

---

<sup>16</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Al-Furqon* (Jakarta Timur: Cahaya Press, 2012). 31.

<sup>17</sup> Tafasir Quraish Shihab

Namun, bukan berarti ojek online tidak memiliki kekurangan. Berikut adalah kekurangan atau keluhan dari pengguna media sosial yang memakai jasa ojek *online*:

- 1) Menambah kemacetan
- 2) Konflik dengan ojek konvensional
- 3) Jaringan sering bermasalah
- 4) Kurangnya pemahaman masyarakat pada aplikasi *online*
- 5) Tesebarnya data pribadi
- 6) Banyak driver yang tidak berhati-hati dalam perjalanan

Besar kemungkinan tidak saling mengenal dengan driver<sup>18</sup>

#### **b. Pengertian Maxim**

Maxim adalah perusahaan internasional yang bergerak dibidang teknologi informasi dimana perusahaan ini menyediakan platform yang mempertemukan pengemudi dan pelanggan secara mudah. Maxim adalah perusahaan transportasi yang terbilang baru di Indonesia. Maxim sendiri sudah ada sejak tahun 2003 lalu. Namun dulunya hanya layanan aplikasi taksi di kota Cherdik yang terletak di pegunungan Ural, Rusia.

Di Indonesia Maxim sendiri pertama kali beroperasi pada tahun 2018. Perusahaan semakin melebarkan sayap dengan tidak hanya menjadi perusahaan transportasi online yang hanya berfokus ke taksi saja, melainkan juga jenis layanan angkutan lain seperti ojek atau mobil pada umumnya. Selain di Balikpapan, transportasi ini juga sudah tersebar diberbagai kota

---

<sup>18</sup><https://kumparan.com/kumparantech/organisasi-ojol-ada-4-juta-driver-ojol-di-indonesia-1tBrZLEXOEI> di akses pada jumat, 30 oktober pukul 21.06

seperti, di Jakarta, pekanbaru, Batam, Bndar Lampung, Yogyakarta, Solo, Samarinda, Banjarmasin, Pontianak, dan Bali. Maxim mengembangkan sendiri aplikasinya dan menciptakan sistem perangkat keras dan perangkat lunak yang memungkinkan mitra-mitranya terhubung kelayanan perusahaan, memproses jutaan setiap hari, memantau kualitas kerja dan pelayanan, serta menganalisis dan mengoptimalkan bisnis mereka.<sup>19</sup>

**Tabel 2. 2**  
**Jenis Produk Maxim**

No	Nama Produk	Fungsi
1	Maxim Taxi	Sebuah jasa Layanan taksi premium yang mudah diakses.
2	Maxim Car	Moda layanan transportasi teruntuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara semacam memakai mobil pribadi.
3	Maxim Bike	Alternatif layanan transportasi roda dua teruntuk yang mau mencapai tujuan lebih cepat serta lebih nyaman.
5	Maxim Food&Shop	Melayani pelanggan untuk memesan makanan atau pembelian produk serta barang-barang lainnya di toko.
6	Maxim Delivery	Melayani pengiriman barang dengan baik.
7	Maxim life	Sebuah layanan jasa pembersih ruangan, rumah dan kantor. Serta jasa Massage&SPA dan juga jasa Laundry.
8	Maxim Cargo	Melayani jasa pengangkutan muatan baik di dalam kota maupun antarkota.
9	Maxim Layanan	Melayani jasa penderekan dan menghidupkan mesin bagi mobil yang mengalami mogok dengan teknik jumper atau dengan derek tarik.

*Sumber : id.taximaxim.com*

Dari tabel 1.2 seperti yang telah dijabarkan di atas bisa kita ambil informasi bahwa Maxim dapat mengembangkan layanan nya, mulai dari maxim taxi dan maxim car bagi para pengguna yang ingin berpergian dengan nyaman tanpa

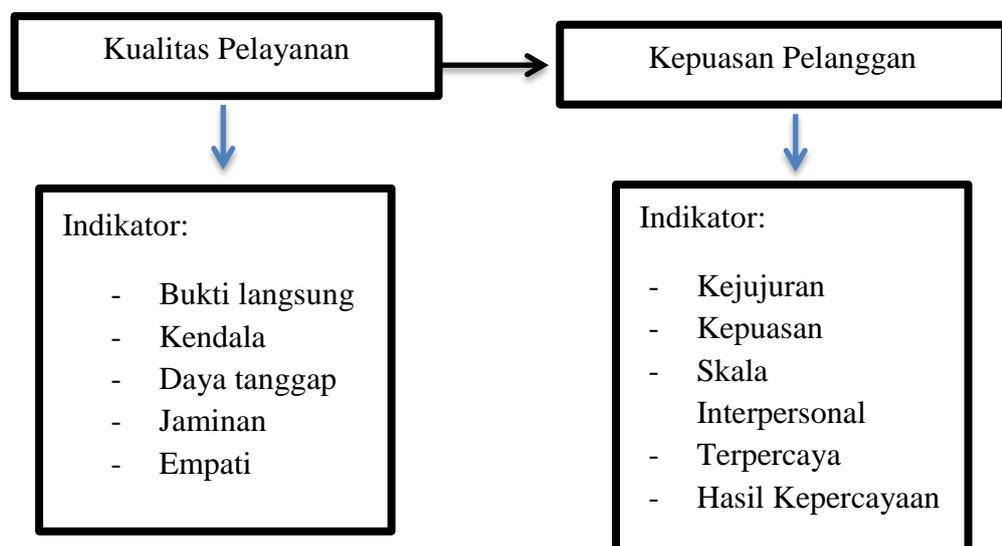
<sup>19</sup> Erlin Setyaningsi, Ego Ismawan, Taufik Hidayat “ Analisis tingkat kepuasan pelanggan transportasi online maxim di Balikpapan” *jurnal sistem informasi* vol. 3, 2019

harus memikirkan sinar matahari , hujan dan lainna. Maxim bike bagi pengguna yang tidak memiliki waktu yang cukup atau ingin cepat sampai tujuan. Maxim food & shop dan juga maxim delivery untuk pelanggan yang mempunyai kesibukan tersendiri sehingga tidak dapat keluar untuk membeli makanan atau berbelanja. Serta maxim cargo dan maxim layanan disediakan bagi mereka yang mengalami kesulitan dalam pengangkutan barang serta kendala saat mengalami kemogokan kendaraannya. Maxim menawarkan layanan jasa yang cukup bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumennya.

Produk yang sudah di keluarkan Maxim tidak lepas dari ketatnya persaingan dengan adanya perusahaan layanan jasa pesaing lainnya. Tingginya tingkat peminatan pelanggan akan layanan transportasi *online* atau Maxim dapat dilihat dari terus meningkatnya tingkat peminatan pelanggan pengguna layanan.

### C. Kerangka Pemikiran

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Keterangan:  : Indikator Variabel  
 : pengaruh Secara Parsial

#### ***D. Hipotesis***

Dari landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dijabarkan, hipotesis yang ditetapkan pada penelitian ini adalah:

H0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu.

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian verifikasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian verifikasi yang hendak menguji korelasi variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka.<sup>1</sup> Penelitian ini akan meneliti Kualitas Pelayanan apakah berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim pada Mahasiswa FEBI angkatan 2020 dan 2021 UIN Datokarama Palu. Data yang dihasilkan dari penyebaran angket atau kuesioner kepada pelanggan Maxim yang pernah menggunakan aplikasi Maxim untuk alat transportasi.

Berikut adalah data Mahasiswa FEBI angkatan 2020 dan 2021 UIN Datokarama Palu:

**Tabel 3. 1**  
**Data Mahasiswa FEBI**  
**UIN Datokarama Palu 2020-2021**

<b>Angkatan</b>	<b>Ekonomi Syariah</b>	<b>Perbankan Syariah</b>
2020	187	134
2021	232	144
<b>Total</b>	419	278

*Sumber: Akmah FEBI UIN Datokarama Palu 2022*

---

<sup>1</sup> Irham Pakkawaru Dkk, Pedoman Modul Statistik Febi Uin Palu. (Kota Palu: 2020).

## ***B. Populasi dan Sampel Penelitian***

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek- objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup>

Populasi target dalam penelitian ini merupakan Mahasiswa FEBI angkatan 2020 dan 2021 UIN Datokarama Palu.

### 2. Sampel

Margono menyatakan bahwa sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh (*monster*) yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Beliau menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang *representatif*. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.<sup>3</sup>

Teknik Sampling yang digunakan adalah *Probability sampling* dan *Simple Random sampling*, dengan *probability sampling* anggota populasi dipilih secara acak dan sederhana. Dan prosedur *Simple Random sampling*,

---

<sup>2</sup> Ibid, 18.

<sup>3</sup> Ibid, 20.

pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan mendapatkan data.<sup>4</sup>

Dengan demikian penulis menyimpulkan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin karena sampel belum diketahui. Rumus Metode Slovin adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

E= Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dengan demikian. maka penulis menggunakan rumus Slovin, untuk mengetahui ukuran sampel, dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{697}{1+697(10\%)^2} = \frac{697}{7,97} = 87,45 = 87 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil dari rumus tersebut maka diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak

### ***C. Variabel Penelitian***

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang di tetapkan oleh

---

<sup>4</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet 4: Penerbit Kencana, Januari 2017, 32.

<sup>5</sup>Dr. Muhammad, M.Ag. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. (Jakarta: Pt Rajagravindo Persada. 2008), 180.

peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya.<sup>6</sup> Hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, maka jenis variabel dalam dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempunyai variabel lain dan dapat menghasilkan sebuah akibat.<sup>7</sup> Adapun variabel pada penelitian ini yaitu: Kualitas Pelayanan (X).

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian.<sup>8</sup> Variabel dependen sering disebut dengan variabel respon dimana dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah perasaan dan tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim sebagai alat transportasi pada Mahasiswa FEBI angkatan 2020 dan 2021 UIN Datokarama Palu.

#### ***D. Definisi Operasional***

Berdasarkan judul di atas, agar lebih terfokusnya penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional. Definisi operasional adalah suatu definisi-definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau

---

<sup>6</sup> Irham Pakkawaru Dkk, Pedoman Modul Statistik Febi Iain Palu. (Kota Palu: 2020). 48.

<sup>7</sup> Ferdinand Agusty, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*, 12.

<sup>8</sup> Ibid.

menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasionalisasi.<sup>9</sup> Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 3. 1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik.	Indikator: - Bukti langsung. - Kendala. - Daya Tanggap. - Jaminan. - Empati. <sup>10</sup>
2.	Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan adalah tingkat kenikmatan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan, dalam hal ini jasa aplikasi Maxim.	Indikator: - Kejujuran. - Kepuasan. - Skala Interpersonal - Terpercaya. - Hasil Kepercayaan. <sup>11</sup>

#### ***E. Instrumen Penelitian***

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner berupa penyebaran angket yang berisi pertanyaan kepada responden yang memuat tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim pada Mahasiswa FEBI angkatan 2020 UIN

<sup>9</sup> M. Nasir. "Metode Penelitian, (2003), 2

<sup>10</sup> Lena Liliana Tampubolon. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam. 2021. 31.

<sup>11</sup> Ibid, 32.

Datokarama Palu. Pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu objek. Skala ini bersifat psikometrik yaitu dituangkan dalam bentuk respon tertulis (angket) dan digunakan dalam metode survei.<sup>12</sup> Contoh kategori pertanyaan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju:

**Tabel 3. 3**  
**Skala Likert**

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

Keterangan :

SS = Sangat Setuju : Diberi bobot atau skor 5

S = Setuju : Diberi bobot atau skor 4

KS = Kurang Setuju : Diberi bobot atau skor 3

TS = Tidak Setuju : Diberi bobot atau skor 2

STS = Sangat Tidak Setuju : Diberi bobot atau skor 1

#### ***F. Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data skunder, beberapa teknik dalam pengambilan data yaitu sebagai berikut :

---

<sup>12</sup> Haryadi Sarjono Dan Winda Julianita, *Spss Vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, 6.

## 1. Data primer

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, data primer adalah data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari objeknya<sup>13</sup>

- a. Observasi, peneliti melakukan pengamatan sebelum mengambil dan menentukan data populasi yang akan diteliti pada Mahasiswa FEBI angkatan 2020 dan 2021 UIN Datokarama Palu.
- b. Kuesioner, merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebar kuesioner daring dan lembar kuesioner pada Mahasiswa FEBI angkatan 2020 dan 2021 UIN Datokarama Palu sebagai responden. Responden akan menjawab butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu pilihan jawaban yang tersedia dalam kuesioner. Pengukuran variabel menggunakan skala interval, yaitu alat pengukuran variabel yang bernilai klasifikasi dan order (ada urutannya)<sup>14</sup>. Dalam penelitian ini, teknik yang dipakai dalam pengukuran kuesioner menggunakan *agree-disagree scale*. Skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala dengan interval 1-5, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala Pertanyaan diberi skor 1 jawaban sangat tidak setuju, skor 2 untuk jawaban tidak setuju, skor 3 untuk jawaban kurang setuju, skor 4 untuk jawaban setuju, dan skor 5 untuk jawaban sangat setuju.

---

<sup>13</sup> M. Zulfajri, "Kamus Lengkap Bahasa Indonesia", Bengkulu, 2006, 156.

<sup>14</sup> Muhammad Fauzi, Metode Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar, Semarang: Walisongo Press, Jurnal Nasional, 2018, 167.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder ini berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan.<sup>15</sup>

- a. Dokumentasi, dokumen yang bersumber dari buku-buku, Jurnal, *Website*, Penelitian terdahulu dan skripsi.

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Dimana analisa kuantitatif ini merupakan proses analisis yang terdapat data-data berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim pada Mahasiswa FEBI angkatan 2020 UIN Datokarama Palu.

#### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Adapun tolak ukur atau syarat dalam uji validitas yaitu apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .<sup>16</sup>

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah untuk melihat keabsahan instrumen penelitian bila digunakan berulang-ulang akan menghasilkan nilai yang relatif tidak berubah. Uji

---

<sup>15</sup> Jurnal Pendidikan Islam Al-Affan Vol. 1 No. 2 March 2021: 156

<sup>16</sup>Sugiono, "Metode *Penelitian Administrasi*", (Bandung, ALFABETA, 2011), h. 162

reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen, apakah instrumen yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika instrumen tersebut diulang. Teknik yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah menggunakan metode *cronbach's alpha*.<sup>17</sup> Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $> 0,60$ .<sup>18</sup>

### 3. Uji MSI (Method Of Successive Interval)

Dalam riset sosial yang bersifat kualitatif terdapat banyak angka tapi bukan merupakan value. Jenis data tersebut merupakan jenis data nominal dan data ordinal. Data kualitatif tidak berupa angka, sementara statistik hanya bisa memproses data yang berupa angka. Oleh karena itu data kualitatif harus dikuantitatifkan atau diubah menjadi data kuantitatif. Caranya bisa dengan memberi skor tertentu atau memberi rangking.

Method of Successive Interval (MSI) merupakan metode untuk menaikkan skala ordinal menjadi skala interval. Peningkatan skala ordinal menjadi interval biasanya digunakan pada riset sosial yang menggunakan kuesioner. Hal ini dikarenakan jawaban kuesioner walaupun berupa angka dalam skala Likert, tetapi sejatinya bukan bilangan ( value ). Implementasi MSI pada analisis parametrik. Hasil konversi atau peningkatan skala ordinal menjadi skala interval dengan metode MSI dapat digunakan untuk analisis parametrik seperti regresi. Caranya sama dengan regresi dari skor jawaban, hanya saja inputnya diganti dengan hasil perhitungan MSI.

---

<sup>17</sup> Pedoman Modul Statistik fakultas ekonomi dan bisnis islam Iain palu (2020).

<sup>18</sup> Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS,(Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 52.

Dalam prakteknya tidak ada perubahan output analisis parametrik secara signifikan antara input ordinal dengan input yang sudah dinaikkan menjadi skala interval sehingga metode MSI kurang efektif (Ismail, 2018 p 74). Oleh karena itu perhitungan MSI sudah lama ditinggalkan dan muncul beberapa metode terbaru seperti regresi ordinal. Belakangan muncul analisis model struktural seperti SEM dan PLS.

Tahapan/langkah menghitung MSI sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi setiap skor jawaban
- 2) Menghitung proporsi (P) setiap skor jawaban
- 3) Menghitung proporsi kumulatif (PK)
- 4) Mencari nilai Z dari PK
- 5) Menghitung densitas F(z)
- 6) Menghitung scale value SV(z)

$$RUMUS: \text{Scale Value} = \frac{\text{Density At lower Limit} - \text{Density At Upper Limit}}{\text{Area Below Limit} - \text{Area Below Lower Limit}}$$

- 7) Merubah skale value terkecil (FK) setara satu
- 8) Menghitung  $SV_i(z) + FK$ .<sup>19</sup>

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri atas beberapa uji yang perlu dilakukan yaitu:

- a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.<sup>20</sup> Uji normalitas dalam penelitian ini

---

<sup>19</sup> Situs Resmi MSI: <https://www.iqra.my.id/2020/09/method-of-successive-interval.html>. Diakses Pada Tanggal 26 Agustus 2022.

<sup>20</sup> Ibid, 48

dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan pengujian *Kolmogorov-sminov* untuk mengetahui sampel-merupakan jenis distribusi normal atau tidak.<sup>21</sup> Apabila nilai probabilitas  $>0,1$  maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal, begitupula sebaliknya<sup>22</sup>

#### b) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan uji yang berujuan untuk menguji terjadinya kesamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansinya  $> 0.1$  yang berarti bahwa apabila signifikansinya  $> 0.1$  penelitian dapat dilanjutkan<sup>23</sup>

### 5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.<sup>24</sup>

Pendapat lain menurut Gujarati dalam Jonathan Sarwono mendefinisikan analisis regresi sederhana sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (*the explained variable*) dengan

---

<sup>21</sup> Pedoman Modul Statistik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Palu (2020), 51.

<sup>22</sup> Imam Gunawan, “*Pengantar Statistika Inferensial*” (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 54.

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014) 2.

<sup>24</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS* ( Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012), 181.

satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*). Variabel pertama disebut juga sebagai variabel tergantung dan variabel kedua disebut sebagai variabel bebas.<sup>25</sup>

Metode regresi linear dimaksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Metode ini juga bisa digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat Y, begitupun sebaliknya. Rumus regresi Liner Sederhana.<sup>26</sup>

#### **Rumus Liner Sederhana**

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen. Bila b (+) maka naik dan bila (-) maka terjadi penurunan

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

## **6. Uji Hipotesis**

Data diatas pada uji regresi sederhana dapat diolah dilakukan dengan menggunakan *program statistic computer SPSS*, Yang meliputi:

---

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> Anwar Samusi, *Metotodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: salemba Empat, 2011), 131-132

a. Uji parsial (Uji t)

Uji parsial (t) Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependent yang di uji pada tingkat signifikan 0,1. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model persamaan regresi berpengaruh secara parsial terhadap variabel terkaitnya. Kriteria keputusannya adalah sebagai berikut (berdasarkan nilai thitung dan Ttabel):<sup>27</sup>

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} > 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

## 7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.<sup>28</sup>

Kaidah nilai  $R^2$  yaitu :

---

<sup>27</sup> Siska Pratiwi Harahap, *Pengaruh Pembiayaan Mikro Terhadap Perkembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah* (Studi kasus Nasabah Pembiayaan Mikro Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Medan), Skripsi. (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019), 39

<sup>28</sup> Duwi Priyanto, "Analisis Korelasi, Regresi, dan multikolenaritas dengan SPSS". (cet.1 Yogyakarta: penerbit Gava Media, 2013, 56.

- 1) Besarannya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau ( $0 < R^2 < 1$ ).
- 2) Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 3) Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen

**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

***A. Gambaran Umum***

**1. Sejarah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokaram Palu**

Universitas Islam Negeri Palu (UIN Palu) adalah Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri di Palu Provinsi Sulawesi Tengah, Indonesia. UIN Datokarama Palu didirikan berdasarkan pada Surat Keputusan Presiden Nomor 11 Tanggal 21 Maret 1997 bertepatan dengan Tanggal 12 Dzulqaidah 1417 H. STAIN Palu diberi nama Datokarama, adalah tokoh pembawa pertama agama Islam di lembah Palu.<sup>1</sup>

Atas prakarsa beberapa tokoh cendekiawan muslim, baik dari kalangan perguruan tinggi, instansi pemerintah, ulama dan zu'ama di kota Palu, pada Mei 1966 dibentuklah satu kepanitiaan yang diberi nama Panitia Persiapan Pendirian IAIN "Datokarama" Palu. Adapun struktur dan personalia dari kepanitiaan tersebut adalah sebagai berikut:

**Daftar Kepanitiaan Pendirian IAIN Palu**

<b>No</b>	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jabatan</b>
1	Abidin Ma'ruf,SH	Ketua
2	KH. Zainal Abidin Betalembah	Wakil Ketua
3	Abu Naim Syaar.,BA	Sekretaris
4	Isma'un Dg..Marotja, BA	Wakil Sekretaris
5	Drs.HM.Ridwan	Bendahara
6	H.Dg. Mangera Gagarannusu	Wakil Bendahara

*Sumber Data: Wikipedia UIN Datokarama Palu 2021*

---

<sup>1</sup> Wikipedia.UIN Datokarama Palu. 2021.

### Anggota-Anggota Kepanitiaan

No	Nama
1	Pati Bidin
2	Drs. Andi Mattalata, S
3	Drs. H.F. Tangkilisan
4	Drs. Buchari
5	KH. Abd.Muthalib Thahir
6	Syahrul
7	Zainuddin Abd. Rauf
8	Muchtar Tadj
9	Rusdy Toana
10	Zuber S. Garupa
11	Arsyad Parampi

*Sumber Data: Wikipedia UIN Datokarama Palu 2021*

Berkat jalinan kerja sama dengan IKIP Ujung Pandang Cabang Palu dan UNTAD Cabang UNHAS di Palu serta dukungan moril dan fasilitas materil yang diberikan pemerintah daerah. Panitia tersebut berhasil membuka dua fakultas sekaligus, yaitu fakultas Tarbiyah yang dipimpin oleh KH.Zainal Abidin Betalembah selaku Dekan dan Drs. Buchari selaku wakilnya, serta Fakultas Ushuluddin yang dipimpin oleh KH.M Qasim Maragau dan Drs. H.F. Tangkilisan sebagai wakilnya. Berdiri dan beroperasinya kedua fakultas tersebut merupakan pilar awal persiapan dan perjuangan mewujudkan berdirinya IAIN "Datokarama"Palu. Respon masyarakat pun ternyata sangat positif, terbukti pada

awal penerimaan Mahasiswi baru, kurang lebih 125 orang yang menjadi Mahasiswi pada kedua fakultas tersebut pada tahun akademi 1966/1967.

Lobi dan pengusaha pun tak henti-henti ke pusat guna menggapai obsesi. Namun selalu terbentur dengan peraturan, perundang-undangan, serta berbagai persyaratan akademik yang belum terpenuhi. Sehingga pihak Departemen Agama Pusat belum dapat "merestui" berdirinya IAIN "Datokarama" Palu. Dan sesuai arahan dan petunjuk Menteri Agama ketika itu, dijadikanlah kedua fakultas tersebut berstatus sebagai Filial dari IAIN "Alauddin" Ujung Pandang.

Setelah melalui proses yang panjang, setiap pimpinan dari periode ke-periode tetap selalu berjuang dan berusaha untuk peningkatan Lembaga Datokarama Palu. Oleh karena itu sampai saat ini lembaga STAIN Datokarama Palu telah beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri Palu (IAIN) Palu dan memiliki beberapa jurusan. (Pada Tahun 2021 IAIN Palu telah resmi beralih ke UIN Datokarama Palu dan langsung ditandatangani oleh Bapak Presiden Joko Widodo " pada tanggal 08 Juli 2021").

**Data Mahasiswi UIN Datokarama Palu Berdasarkan Angkatan:<sup>2</sup>  
Data Strata (S1) Angkatan dan Jenis Kelamin:**

No	Angkatan 2018		Angkatan 2019		Angkatan 2020	
	L	P	L	P	L	P
1	661	1144	645	1028	594	1004
	1.805		1.673		1.598	
	<b>Total</b>					
<b>5.076</b>						

*Sumber : Akmah Umum UIN Datokarama Palu 2021*

---

<sup>2</sup> Akmah umum UIN Datokarama Palu. 2022.

Berdasarkan tabel di atas, maka penulis mengambil sampel penelitian berdasarkan angkatan 2019 dan 2020 dengan jenis kelamin perempuan yang berjumlah 288 orang.

a. Visi UIN Datokarama Palu :

Mengembangkan kajian Islam moderat yang berbasis pada integrasi ilmu, spritualitas dan kearifan local.<sup>3</sup>

b. Misi UIN Datokarama Palu :

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi Islam yang berbasis pada integrasi keilmuan.
2. Mengembangkan kajian Islam moderat melalui pendekatan inter/multidisipliner.
3. Menyelenggarakan penguatan karakter berbasis pada nilai-nilai, seni, budaya dan kearifan lokal.
4. Mengembangkan penelitian yang berorientasi kepada pengembangan keilmuan Islam dan masyarakat muslim.
5. Menyelenggarakan pengabdian masyarakat dan bimbingan spiritual Islam.

c. Tujuan UIN Datokarama Palu :<sup>4</sup>

- 1) Menghasilkan intelektual muslim yang bermanfaat dan terbentuknya potensi insani yang unggul dengan berkearifan lokal;
- 2) Mempersiapkan Mahasiswi untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kedalaman spiritual, keluhuran akhlak, kematangan

---

<sup>3</sup> Tribunnewswiki.com/UIN Datokarama Palu. 2020.

<sup>4</sup> Ibid.,

profesional dan keluasan ilmu dan teknologi yang berbasis Islam moderat;

- 3) Mengembangkan dan menyebarkan pengetahuan Islam, seni yang berbasis Islam dan teknologi serta berusaha untuk menerapkannya dalam rangka meningkatkan pemberdayaan potensi, dan memperkaya kultur nasional;
- 4) Terciptanya sistem manajemen, kepemimpinan, dan kelembagaan yang sehat serta terwujudnya tata kelola administrasi yang prima;
- 5) Terwujudnya iklim kampus yang Islami sebagai pusat pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat yang berbasis Islam moderat.

## **2. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)**

Berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/I.13/KP.07.6/02/2019 tanggal 14 februari 2019 telah diangkat dalam jabatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINDK Palu dan telah dilantik oleh Rektor UNDK Palu pada tanggal 5 Februari 2019.<sup>5</sup>

### **a. Visi**

Mewujudkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bermutu dan berdaya saing secara global

### **b. Misi**

- 1) Memperluas dan memperdalam kajian ilmu keislaman dan ilmu pengetahuan umum secara integrative.

---

<sup>5</sup>Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/I.13/KP.07.6/02/2019

- 2) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan berbasis islam, ilmu dan kearifan local.
- 3) Peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi berbasis IT.
- 4) Memperluas jaringan kerjasama dengan institusi terkait dibidang keilmuan, kebudayaan, dan teknologi dalam dan luar negeri.
- 5) Meningkatkan peran serta dalam
- 6) Pemberdayaan masyarakat dibidang ekonomi dan bisnis islam.

### **c. Tujuan**

Melahirkan sarjana ekonomi syariah yang memiliki kedalaman spiritual, keluhuran moral, kecerdasan intelektual dan kematangan profesional.

Menjadikan civitas akademika Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Palu sebagai motor penggerak pembangunan bangsa dibidang Ekonomi Dan Bisnis Islam. Menjadikan FEBI UIN Palu sebagai *centre of exelence* kajian ilmu-ilmu keislaman dan sains secara integrative. Adapun struktur organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebagai berikut;

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi FEBI UIN Datokarama Palu**



Sumber: Kepala Subbagian Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

### 3. Sejarah Awal Terbentuknya *Maxim*

Sejarah aplikasi *Maxim*, berdasarkan situs resminya perusahaan *Maxim* hadir sejak tahun 2003 di Rusia, pendiri *Maxim* ialah para insinyur muda dari kota Kurgan yang ahli dibidang teknologi pembuatan dan produksi computer. Sejarah awal dimulai dari pelayanan taksi kecil dikota Chardinsk yang ada di pegunungan ural. Seiring berjalannya waktu perusahaan *Maxim* mulai menciptakan teknologi dan inovasi dalam pemesanan menggunakan jasa, sehingga pemesanan menjadi lebih modern, mudah dipakai dan aman. Dengan adanya terobosan-terobosan yang lebih modern inilah kemudian *Maxim* hadir membuka cabang menjadi perusahaan di kota Rusia. *Maxim* berkembang menjadi perusahaan transportasi *online* yang tidak hanya fokus ke taksi, tetapi juga jenis layanan angkutan lain seperti ojek atau mobil pada umumnya.

Sehingga pada tahun 2014, *Maxim* mulai memperluas bisnis ke luar Rusia dengan membuka cabang di beberapa Negara, misalnya

Ukraina, Kazakstan, Georgia, Bulgaria, Tajkistan, Belarusia, Azerbaijan, Italia hingga Indonesia.<sup>6</sup>

Perusahaan *Maxim* juga mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018, dan hanya ada di beberapa kota di Indonesia. Perusahaan *Maxim* dimiliki oleh perusahaan asal Rusia. Di Indonesia, *Maxim* dikelola oleh PT. Teknologi Perdana yang berkantor di Jakarta Selatan. Adapun direktur pengembangan *maxim* di Indonesia oleh Dimitry Radzun. Hingga saat ini, *Maxim* sudah beroperasi di beberapa Kota besar di Indonesia, seperti di Yogyakarta, Pekanbaru, Solo, Balikpapan, Bandar Lampung, Denpasar, Pontianak, Banjarmasin, Jambi, Singkawang, Samarinda, Padang, Banda Aceh, Palembang dan termasuk Kota Bengkulu. Perusahaan *Maxim* yang baru membuka cabang di Indonesia ini juga menawarkan kerjasama bagi masyarakat Indonesia yang ingin bergabung menjadi mitra *Maxim* dalam artian ikut serta mengelola bisnis layanan.

Misi PT. *Maxim* adalah meningkatkan interaksi secara terus menerus diantara para pengguna dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing-masing.<sup>7</sup>

Perusahaan *Maxim* memberikan kesempatan kepada pengguna aplikasi *maxim* untuk berinteraksi maupun berkomunikasi secara efektif, dalam hal pemesanan yang menggunakan layanan-layanan yang tersedia di dalam aplikasi *maxim* tersebut dengan cara yang mudah. Selain itu, ketika memenuhi *order* mengoptimalkan proses pencarian lokasi yang juga sudah tersedia didalam aplikasi sehingga semakin mempermudah pengguna dalam proses pemesanan, juga memantau terkait makanan atau barang yang pengguna pesan hanya dalam satu genggam saja.

---

<sup>6</sup> <https://wartakota.tribunnews.com/2019/10/08/ini-keunikan-maxim-ojekonline-asal-rusia-yang-sudah-rambah-indonesia-kenapa-mengawali-di-kaltim>. Di akses pada hari Selasa 11 Oktober 19.30

<sup>7</sup> <https://taximaxim.com/id/about>, Diakses pada 13 Oktober 20.30

## B. Hasil Penelitian

### 1. Dskripsi Kuesioner

Penelitian ini dilakukan pada Kampus UIN Datukarama Palu. Data penelitian ini menggunakan instrument Angket/kuesioner yang dibagikan kepada Mahasiswa di UIN Datokarama Palu yang pernah menggunakan aplikasi *maxim* sebagai transportasi sehari-hari. Proses penyebaran angket/kuesioner ini disebarakan oloeh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian seperti dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4. 1**  
**Deskripsi Angket/Kuesioner**

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
87	87	87	87	100%

*Sumber : Tabel Penelitian 2022*

Pada tabel 4.1 diatas dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 87 orang.

**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan**

No	Angkatan	Jumlah (orang)
1	2020	78
2	2021	9
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>

*Sumber: Tabel Penelitian 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa responden yang paling banyak ialah mereka mahasiswa angkatan 2020 berjumlah 78 orang, sedangkan mahasiswa angkatan 2021 berjumlah 9 orang.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan**

No	Jurusan	Jumlah Orang
1	Ekonomi Syariah	44
2	Perbankan Syariah	43
<b>Jumlah</b>		87

*Sumber Data: Tabel Penelitian 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden dengan jurusan yang paling banyak yaitu 44 orang pada jurusan Ekonomi Syariah, sedangkan terendah pada jurusan Perbankan Syariah yaitu 43 orang.

## 2. Pengukuran Skala Sampel

**Tabel 4. 4**  
**Pengukuran Skala Sampel**

### a. Variabel X ( Kualitas Pelayanan)

Butir Soal											N	Skor	Mean	TCR	Keterangan
	5		4		3		2		1						
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
X.1	14	16,09	43	49,43	28	32,18	1	1,15	1	1,15	87	329	3,78	75,63	Cukup Baik
X.2	16	18,39	53	60,92	15	17,24	3	3,45	0	0,00	87	343	3,94	78,85	Cukup Baik
X.3	8	9,20	38	43,68	30	34,48	11	12,64	0	0,00	87	304	3,49	69,89	Cukup Baik
X.4	4	4,60	45	51,72	35	40,23	3	3,45	0	0,00	87	311	3,57	71,49	Cukup Baik
X.5	6	6,90	54	62,07	25	28,74	2	2,30	0	0,00	87	325	3,74	74,71	Cukup Baik
X.6	12	13,79	47	54,02	27	31,03	1	1,15	0	0,00	87	331	3,80	76,09	Cukup Baik
X.7	8	9,20	40	45,98	34	39,08	5	5,75	0	0,00	87	312	3,59	71,72	Cukup Baik
X.8	6	6,90	55	63,22	21	24,14	5	5,75	0	0,00	87	323	3,71	74,25	Cukup Baik
X.9	4	4,60	49	56,32	32	36,78	2	2,30	0	0,00	87	316	3,63	72,64	Cukup Baik
X.10	6	6,90	54	62,07	26	29,89	1	1,15	0	0,00	87	326	3,75	74,94	Cukup Baik
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>9,66</b>	<b>478</b>	<b>54,94</b>	<b>273</b>	<b>31,38</b>	<b>34</b>	<b>3,91</b>	<b>1</b>	<b>0,11</b>	870	3220	<b>3,70</b>	74,02	Cukup Baik

Sumber Data: SPSS.26 2022

### b. Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Butir Soal											N	Skor	Mean	TCR	Keterangan
	5		4		3		2		1						
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
Y.1	15	17,24	54	62,07	18	20,69	0	0,00	0	0,00	87	345	3,97	79,31	Cukup Baik
Y.2	17	19,54	52	59,77	18	20,69	0	0,00	0	0,00	87	347	3,99	79,77	Baik
Y.3	12	13,79	42	48,28	28	32,18	4	4,60	1	1,15	87	321	3,69	73,79	Cukup Baik
Y.4	10	11,49	48	55,17	26	29,89	3	3,45	0	0,00	87	326	3,75	74,94	Cukup Baik
Y.5	19	21,84	52	59,77	16	18,39	0	0,00	0	0,00	87	351	4,03	80,69	Baik
Y.6	17	19,54	52	59,77	17	19,54	1	1,15	0	0,00	87	346	3,98	79,54	Baik
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>17,24</b>	<b>246</b>	<b>56,55</b>	<b>105</b>	<b>24,14</b>	<b>8</b>	<b>1,84</b>	<b>1</b>	<b>0,23</b>	435	1691	<b>3,89</b>	77,75	Cukup Baik

Sumber Data: SPSS.26 2022.

### C. Hasil Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui validitas secara keseluruhan dengan menggunakan beberapa metode dan cara. Namun tidak secara manual tetapi menggunakan bantuan perangkat computer melalui prpgram SPSS.26.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *corrected item total correlation*. Metode ini *corrected item total correlation* dengan mengkoreksikan antara skor tiap item dengan skor total. Nilai r tabel dapat diperoleh dimana  $df=n-2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 87 responden (n), maka besar  $df = 87-2 = 85$  dengan *alpha* sebesar 0,1% atau 10%.

**Tabel 4. 5**  
**Item- Total Stistics**  
**Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

<i>Item-Total Statistics</i>					<i>Keterangan</i>
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	
X.1	28733,2644	28292885,987	0,533	0,886	<b>Valid</b>
X.2	28763,7931	27734797,887	0,567	0,884	
X.3	29393,5977	27642477,104	0,589	0,882	
X.4	28917,2414	27875512,999	0,649	0,877	
X.5	28627,7356	28717313,871	0,576	0,882	
X.6	28394,2644	27281665,848	0,676	0,875	
X.7	28374,8506	26876336,361	0,734	0,871	
X.8	28984,1494	28742185,570	0,523	0,886	
X.9	28335,0115	28044682,407	0,704	0,875	
X.10	28296,4713	27241675,159	0,759	0,870	

*Sumber Data: Data Primer Diolah dari Output SPSS.26 2022*

### Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

<i>Item-Total Statistics</i>					<i>Keterangan</i>
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	
Y.1	16733,8736	9621952,112	0,640	0,798	<b>Valid</b>
Y.2	16799,9655	9763422,731	0,611	0,804	
Y.3	16423,2759	9542050,225	0,491	0,831	
Y.4	17119,5977	9550378,011	0,581	0,809	
Y.5	16349,6897	9050148,682	0,648	0,795	
Y.6	16698,1379	9106657,609	0,675	0,790	

*Sumber Data: Data Primer Diolah dari output SPSS.26 2022*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas , maka dapat dilihat nilai  $r_{hitung}$  pada kolom *corrected item Total Correlation* untuk masing-masing item memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dan positif 0,30 yang artinya item pertanyaan dalam variabel X dan Y dinyatakan valid. Sehingga pernyataan kuesioner yang dinyatakan valid dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah menggunakan metode *cronbach's alpha*. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 6**  
**Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha**

<b>Nilai Cronbach's Alpha.</b>	<b>Tingkat Keandalan</b>
0.00 - 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Agak Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

*Sumber Data: Data Primer Diolah dari Output SPSS.26 2022*

Keterangan:

1. Jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ , maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *cronbach's alpha*  $< 0,60$ , maka kuesioner yang diuji dinyatakan tidak reliabel.<sup>461</sup>

**Tabel 4. 7**  
**Uji Reliabilitas**

***Reliability Statistics (Variabel X)***

<b><i>Reliability Statistics</i></b>		<b>Keterangan</b>
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	
0,890	10	<i>Reliabel</i>

*Sumber Data: Output SPSS. 26 2022*

***Reliability Statistics (Variabel Y)***

<b><i>Reliability Statistics</i></b>		<b>Keterangan</b>
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	
0,832	6	<i>Reliabel</i>

*Sumber Data: Output SPSS. 26 2022*

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa variabel *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ) yang artinya bahwa variabel X dan Y adalah reliabel. Dengan demikian, maka, pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

---

<sup>4</sup>Irham Pakkawaru, "Pedoman Modul Statistik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Palu" 2020 , 41

#### ***D. Hasil Analisis Data***

##### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah benar dan dapat diterima serta menghindari kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik disajikan sebagai berikut.

###### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah sebuah data dalam penelitian telah memiliki distribusi secara normal atau tidak, sebuah data akan terlihat baik digunakan untuk menganalisis dalam menjawab dan menjelaskan fenomena apabila data memiliki distribusi secara normal atau memenuhi normalitas data.<sup>562</sup> Adapun uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Kolmogorov-Sminov* dengan bantuan program SPSS 26.

---

<sup>5</sup>Irham Pakkawaru, "Pedoman Modul Statistik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Palu" 2020, 48

**Tabel 4. 8**  
**Tests of Normality**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3472,10401288
Most Extreme Differences	Absolute	0,090
	Positive	0,090
	Negative	-0,059
Test Statistic		0,090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

*Sumber Data Output SPSS. 26 2022*

Berdasarkan dari tabel 4.8 tes *Kolmogorov-smirnov* diperoleh bahwa nilai signifikansi sebesar 0,80. Lebih besar dari 0,1 ( $0,80 > 0,1$ ) maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa data penelitian dengan jumlah sampel 87 telah memiliki data berdistribusi normal dan telah memenuhi normalitas data.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan *varians* dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *varians* dan nilai *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan homoskedastisitas. Dan jika

*varian* berbeda dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka disebut Heteroskedasitas.<sup>663</sup>

Adapun uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan *spreaman rank* dengan bantuan program SPSS 26.

**Tabel 4. 9**  
**Correlations**

<i>Correlations</i>				
			ABS_RES	TOTAL_X
<i>Spearman's rho</i>	ABS_RES	<i>Correlation Coefficient</i>	1,000	-0,122
		<i>Sig. (2-tailed)</i>		0,262
		<i>N</i>	87	87
	TOTAL_X	<i>Correlation Coefficient</i>	-0,122	1,000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,262	
		<i>N</i>	87	87

*Sumber Data: Output SPSS.26 2022*

Hasil dari tabel 4.9 *Spearman Rank* diperoleh bahwa seluruh data *sig. (2-tailed)* menunjukkan nilai  $0,262 > 0,1$  hasil tersebut menunjukkan bahwa data penelitian dengan jumlah sampel 87 tidak memiliki masalah heteroskedasitas.

## 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan salah satu metode uji regresi yang dapat di pakai untuk menentukan pengaruh sebuah variabel bebas (independent) dan terikat (dependent), untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *maxim* pada mahasiswa UIN Datokarama Palu. Analisis ini menggunakan data

---

<sup>663</sup>Ibid, 55.

berdasarkan kuesioner yang dibagikan . perhitungan uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS 26. Adapun hasil uji regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 10**  
**Regresi linier sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardize d Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	9060,443	1395,75 1		6,491	0,000
	TOTAL_ X	0,374	0,039	0,719	9,535	0,000
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

*Sumber Data: Output SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.10, diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai *Constant* (a) sebesar 9060,443, sedangkan nilai *total x keseluruhan* (b/koefisien regresi) sebesar 0,719. Hal ini dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a+bX$$

$$Y = 9060,443+ 0,719X$$

Hasil persamaan diatas dapat diterjemahkan konstanta sebesar 9060,443 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kualitas pelayanan sebesar 9060,443 koefisien regresi x sebesar 0,719 yang menyatakan bahwa nilai kepuasan pelanggan, koefisien regresi tersebut positif sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y)

adalah positif berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh pada gambar 4.10 sebesar  $0,000 < 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

### 3. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Parsial ( Uji T)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel dengan terikat. Apabila nilai signifikan (sig.) lebih kecil dari 0,1 maka suatu variabel dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain. Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

- 1) Jika  $t \text{ hitung} >$  dari  $t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Jika  $t \text{ hitung} <$  dari  $t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardize d Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	9060,443	1395,75 1		6,491	0,000
	TOTAL_ X	0,374	0,039	0,719	9,535	0,000
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

*Sumber Data: output SPSS. 26 2022*

Berdasarkan tabel 4.11 Diketahui nilai sig. untuk pengaruh pemberian kredit usaha terhadap tingkat pendapatan adalah  $0,000 < 0,1$  dan nilai  $t \text{ hitung} 9,535 >$   $t \text{ tabel} 0,000$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Uji koefisien Determinasi

**Tabel 4. 12**  
**Model Summary**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	0,517	0,511	1552,86344
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X				
b. Dependent Variable: TOTAL_Y				

*Sumber Data: Output SPSS.26 2022*

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa besarnya persentase yang dihasilkan yaitu pada kolom *Adjusted r Square* sebesar 0,517, ini artinya sebagai persentase atau variasi kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,517%. Sedangkan sisanya sebesar (100% - 51% = 0,49%). Jadi sebesar 0,49% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang mana variabel tersebut tidak diteliti pada penelitian ini.

#### **E. Pembahasan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *maxim* yaitu ditujukan kepada mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut telah dilakukan penelitian terhadap 87 responden yang dijadikan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Datokarama Palu. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t (parsial) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,778 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. maka

penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa aplikasi *maxim* pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu”.

Kualitas pelayanan *maxim* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dalam menggunakan jasa aplikasi *maxim* mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu memperhatikan pelayanan yang diberikan selama proses penggunaannya. Pelayanan yang baik akan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, sehingga hal ini menjadi daya tarik pada aplikasi *maxim* untuk menggunakannya. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang baik atau tidak berkesan nyaman maka pelanggan sudah dipastikan tidak akan menggunakan aplikasi *maxim* sebagai alat transportasi.

Kualitas pelayanan adalah salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Putrid dan Utomo mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran yang bernilai bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa yang telah mempunyai nilai guna seperti yang dikendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Lubis kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat pula dikatakan sebagai pengendalian dari keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>64</sup>

Berdasarkan teori menurut priansa menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan pada beberapa indikator dan diaktikan dengan hasil penelitian bahwa sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan harus ada bukti langsung yang diberikan dari aplikasi kepada pelanggan seperti adanya fitur dan tampilan aplikasi yang memudahkan pelanggan untuk menggunakannya sehingga pelanggan merasa nyaman.
- 2) Keandalan pada aplikasi yang dirasakan oleh pelanggan dari kemampuan aplikasi dan kehandalan ketika memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat hingga berdampak pada kepuasan pelanggan.
- 3) Daya tanggap pada aplikasi maxim yang cepat dapat efisien ketika digunakan tidak membutuhkan waktu lama dalam pemesanan.
- 4) Ada jaminan yang diberikan dari aplikasi maxim seperti ketika terjadi kesalahan pemesanan terdapat fitur untuk membatalkan pesanan dan mengganti dengan yang baru. Hal ini menumbuhkan rasa kenyamanan dan kepercayaan pelanggan.

---

<sup>64</sup> Riyadin " pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat keluarga berencana di kecamatan pekalongan kabupaten lampung " *jurnal simplex* vol. 2, 2019

- 5) Dengan memberikan kemudahan pada saat menggunakan aplikasi maxim maka pelanggan akan terus menggunakan jasa pelayanan aplikasi tersebut karena dianggap lebih mudah dan cepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu dapat dilihat dari seberapa sering mahasiswa menggunakan jasa maxim untuk transportasi atau pemesanan barang. Ketika seseorang sering menggunakan aplikasi maka kemungkinan besar aplikasi tersebut memberikan kepercayaan dan kenyamanan dalam pelayanan.

Berdasarkan penjelasan masing masing variabel diatas, bahwa keepuasan pelanggan sangat cocok dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sehingga mahasiswa FEBI lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan aplikasi maxim selama menggunakannya.

Maka adapun perbedaan dari hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang merujuk pada penelitian Lena Liliana Tampubolon tahun 2021 pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Kota Batam dengan hasilnya diperoleh bahwa penelitian Menunjukkan Hasil uji t variabel fasilitas (X1) sebesar  $0,029 < 0,05$  dan nilai t sebesar  $2,216 > t$  tabel 1,290. Variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t =  $3,708 > t$  tabel 1,290. variabel kepercayaan (X3) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t sebesar  $8,818 > t$  tabel 1,290. Dan nilai F hitung sebesar  $52,907 > f$  tabel 2.14 yang berarti variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan

kepercayaan diterima dan secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Kota Batam.<sup>65</sup>

Sedangkan hasil dalam penelitian skripsi ini yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi maxim terhadap kepuasan pelanggan studi pada mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu”. Bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima atau berdistribusi normal terhadap variabel X. Adapun variabel yang mempengaruhi namun kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor yang tidak diteliti oleh penulis. Adapun hasil observasi penulis ada beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti kepercayaan dan keamanan akan lebih menarik perhatian mahasiswi FEBI dalam menggunakan jasa aplikasi *Maxim*.

Oleh karena itu perlunya penerapan ilmu dan dalam kehidupan sehari-hari tentang kualitas pelayanan dalam bidang teknologi agar lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Maxim* pada mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu.

---

<sup>65</sup> Lina Liliana Tampubolon “ pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa maxim di kota batam, 2021.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, peneliti maka dapat disimpulkan secara keseluruhan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jumlah populasi 87 Mahasiswa dari fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu yang tercatat pada data mahasiswa UIN Datokarama Palu dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 87 responden terdiri dari syariah. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan aplikasi maxim pada mahasiswa FEBI UIN Datokarama palu dengan kontribusi sebesar 0,517%.

#### ***B. Saran***

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi seorang konsumen pengguna jasa aplikasi *online* terutama mahasiswa, penting untuk memperhatikan dan mempertimbangkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna, apakah pelayanan berdampak baik kepada pengguna atau sebaliknya. Dan pelayanan harus saling memberikan dampak satu sama lain secara baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Anis, “ Ilmu dan Riset Manajemen” . persepsi masyarakat terhadap pengguna transportasi online (Gojek) di surabaya. Vol. 6 no. 9 ( September 2017).
- Agusty, Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*.
- Akmah umum UIN Datokarama Palu. 2022.
- Anwar Samusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*,(Jakarta: salemba Empat,2011).
- Basri, Haslin,hukum pengangkutan (Cet I: Medan : Kelompok studi Hukum Fakultas Hukum USU,2002),22
- Dr. Muhammad, M.Ag. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. (Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada. 2008),
- Fauzi, Muhammad, *Metode Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*, Semarang: Walisongo Press, Jurnal Nasional, 2018, 167.
- Fitri, Septa Yunanda “ Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Driver Ojek Online Maxim” 2021.
- Ghozal, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*,(Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 52.
- Gunawan, Imam, “*Pengantar Statistika Inferensial*” (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016).
- Handayani, Astuti, , Sunaini, Rahmawati & Winarni. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Research In Accounting Journal*. RAJ, Vol 1(3) 2021.
- Harahap, Siska Pratiwi,*Pengaruh Pembiayaan Mikro Terhadap Perkembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah* (Studi kasus Nasabah Pembiayaan Mikro Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Medan), Skripsi. (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019).
- [Http://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html](http://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html). diakses pada senin, 13 juni pukul 10.15
- <https://kumparan.com/kumparantech/organisasi-ojol-ada-4-juta-driver-ojol-di-indonesia-1tBrZLEXOEI> di akses pada jumat, 30 oktober pukul 21.06

<https://taximaxim.com/id/about>, Diakses pada 13 oktober 20.30

<https://wartakota.tribunnews.com/2019/10/08/ini-keunikan-maxim-ojekonline-asal-rusia-yang-sudah-rambah-indonesia-kenapa-mengawali-di-kaltim>. Di akses pada hari selasa 11 oktoker 19.30

Jurnal Pendidikan Islam Al-Affan Vol. 1 No. 2 March 2021: 156

Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Al-Furqon* (Jakarta Timur: Cahaya Press, 2012).

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, Manajemen pemasaran, terjemahan dari Bob sabran (Edisi 13; Jakarta : Erlangga, 2008).

M. Nasir. "Metode Penelitian, 2003.

M. Zulfajri, "Kamus Lengkap Bahasa Indonesia", Bengkulu, 2006, 156.

Maulidiah, Sri, S.Sos, M.Si, Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi kecamatan, Desember 2014, Hal , CV. Indra Prahasta.

Monika, Sherly "pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas komsumen maxim dikota batam", 2021.

Pakkawaru, Irham, Dkk, Pedoman Modul Statistik Febi Uin Palu. (Kota Palu: 2020).

Prasetya, Ariq Yuda, Tri Indra Wijaksana. Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online Maxim Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung. Issn : 2355-9357 *E-Proceeding Of Management* : Vol.8, No.5 Oktober 2021 | Page 6105.

Priyanto, Duwi,"Analisis Korelasi, Regresi,dan multikolenaritas dengan SPSS".(cet.1 Yogyakarta: penerbit Gava Media,2013, 56.

Riyadin " pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat keluarga berencana di kecamatan pekalongan kabupaten lampung" *jurnal simplex* vol. 2, 2019

Sarjono, Haryadi Dan Winda Julianita, Spss Vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset, Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Sarwono, Jonathan, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS* ( Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012).

Setyaningsi, Erlin, Ego Ismawan, Taufik Hidayat “ Analisis tingkat kepuasan pelanggan transportasi online maxim di Balikpapan” *jurnal sistem informasi* vol. 3, 2019

Setyaningsi, rlin, Ego Ismawan, Taufik Hidayat “ Analisis tingkat kepuasan pelanggan transportasi online maxim di Balikpapan” *jurnal sistem informasi* vol. 3, 2019.

Sholikha, Niamatus “ Tinjauan hukum islam terhadap jasa transportasi online GO-Jek berdasarkan *contract drafting* Dengan akad musharakah yang diterapkan oleh PT Gojek Indonesia cabang tidar surabaya”, skripsi tidak diterbitkan, (Surabaya: IUniversitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Syari’ah dan Hukum, Surabaya, 2016).

Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif* , Cet 4: Penerbit Kencana, Januari 2017.

Situs Resmi MSI: <https://www.iqra.my.id/2020/09/method-of-successive-interval.html>. Diakses Pada Tanggal 26 Agustus 2022.

Sugiono, ”*Metode Penelitian Administrasi*”, (Bandung, ALFABETA, 2011), h. 162

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014) 2.

Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/I..13/KP.07.6/02/2019

Taampubolon, Lena Liliana,”Pengaruh fasilitas,kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa maxim di kota batam,2021.

Tafasir Quraish Shihab

Tribunnewswiki.com/UIN Datokarama Palu. 2020.

Undang – Undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

Wikipedia.UIN Datokarama Palu. 2021.

## **KUESIONER**

Saya Waldi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu sedang mengadakan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu)**” Data dan informasi yang saya kumpulkan akan menjadi rahasia karena semata-mata demi kepentingan penelitian.

Saya mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi kuesioner yang saya berikan dengan sebaik-baiknya. Atas partisipasi anda semua, saya ucapkan terima kasih.

### **PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda sesuai dengan mencentang pada kolom yang telah tersedia, dengan lima *alternative* jawaban sebagai berikut:

- SS = SANGAT SETUJU
- S = SETUJU
- KS = KURANG SETUJU
- TS = TIDAK SETUJU
- STS = SANGAT TIDAK SETUJU

#### **A. DATA RESPONDEN**

- Nama lengkap :
- NIM :
- Jenis Kelamin :
  - Laki-Laki
  - Perempuan
- Angkatan :
  - 2020
  - 2021
- Jurusan :

- Ekonomi Syariah
- Pebankan

## B. DATA KUESIONER

### 1. Kualitas Pelayanan (X)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Tangibles						
1	Maxim datang tepat waktu					
2	Kemudahan akses Maxim dengan layanan secara langsung					
Reliability						
1	Kemampuan Aplikasi Maxim untuk melayani pelanggan					
2	Kualitas layanan Maxim untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					
Responsiveness						
1	Maxim membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
2	Maxim memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti oleh mahasiswa					
Assurance						
1	Pengemudi Maxim santun dalam memberikan layanan					
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Maxim melalui Aplikasi Maxim secara <i>online</i>					
Emphaty						
1	Kepedulian Maxim dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2	Maxim memberikan respon positif setiap pengaduan Mahasiswa					

### 2. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS

		5	4	3	2	1
1	Pelanggan mengharapkan aplikasi maxim dapat memberikan kepuasan dalam pemanfaatannya.					
2	Kinerja aplikasi maxim sebagai alat transportasi online memberikan kepuasan kepada pelanggan.					
3	Perbandingan aplikasi maxim dengan aplikasi ojek online lainnya dapat memberikan pertimbangan mahasiswa terhadap kepuasan pemakaian jasa maxim atau tidak.					
4	Pengalaman Menggunakan Maxim akan Memberikan kepuasan pelanggan secara baik.					
5	Fasilitas Aplikasi Maxim Dapat Memberikan Kepuasan Kepada Mahasiswa					
6	Suasana Aplikasi Maxim Tidak Menjadi Pengaruh Yang Negatif Terhadap Kepuasan Pelanggan.					

**KETERANGAN:**

**X = 5 INDIKATOR = 10 PERTANYAAN**

**Y = 6 INDIKATOR = 6 PERTANYAAN**

**TOTAL = 16 PERTANYAAN**

**Daftar Hasil Kuesioner Online**

No	Nama Lengkap	NIM	Jenis Kelamin	Angkatan	Jurusan	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X.9	X.10	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL X	TOTAL Y
1	Dea Amaliya	215150038	Perempuan	2021	Perbankan Syariah	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46	24
2	Rosma	203120003	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	52	19
3	Zirana Dwi Mulya	215150057	Perempuan	2021	Perbankan Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	55	24
4	Desti	215150037	Perempuan	2021	Perbankan Syariah	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	32	19
5	Randika	215150122	Laki-laki	2021	Perbankan Syariah	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53	25
6	Dilta Erianti	183150105	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53	24
7	Agusni Misna Lutara	215150039	Perempuan	2021	Perbankan Syariah	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	43	20
8	Rian Wahyuningsih	205150005	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	2	2	4	3	5	47	16
9	Umi Aulia	205120057	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	3	1	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	40	24
10	Mardiana	205120064	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	2	3	24	17
11	Maya	183070001	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
12	Niftahul Janna	20.5.12.0060	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	2	5	5	5	5	3	40	23
13	Iga Anggereani, S.E	183150109	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	55	24
14	Muthiyatul Fainna	215150035	Perempuan	2021	Perbankan Syariah	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	48	20





49	Niftahul Janna	205120060	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
50	Umi Aulia	205120057	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
51	Yayuk Feby Lestari	205120054	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
52	Rheinaldy	205120043	Laki-laki	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
53	Muhammad Badawi	205120073	Laki-laki	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
54	Taufik	205120064	Laki-laki	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
55	Fahyu	205120058	Laki-laki	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
56	Della Mardiyani	205120050	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
57	Aqmal Aqza	205120059	Laki-laki	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
58	Abdurahman	205120069	Laki-laki	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
59	Aldi Saputra	205120076	Laki-laki	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
60	Siti Isa	205120078	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
61	Ririn Faradila	205120067	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
62	Umi Aulia	205120057	Perempuan	2020	Ekonomi Syariah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
63	Umi Aulia	205120057	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	45	25
64	Ririn Faradila	205120067	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	3	4	48	20
65	Siti Isa	205120078	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5	4	3	4	5	5	35	21

66	Erich Afriansyah	205150041	Laki-laki	2020	Perbankan Syariah	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	2	3	4	5	50	15
67	Abdul Hayyi	205150047	Laki-laki	2020	Perbankan Syariah	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50	23
68	Jihan Salsabila	205150069	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	51	23
69	Aurenza Nurul Fitrah	205150055	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	51	23
70	Nur Ilma	205150053	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	50	24
71	Rosydinnur	205150060	Laki-laki	2020	Perbankan Syariah	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	51	23
72	Samira Salim	205150073	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	50	23
73	Rahmasari	205150083	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	49	23
74	Nurhalifah	205150035	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	51	22
75	Shalsabillah	205150031	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	49	24
76	Trias Putri Thaharah	205150052	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	50	22
77	Nia Kurniawati	205150049	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	50	23
78	Faisal Hidayat	205150057	Laki-laki	2020	Perbankan Syariah	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	52	23
79	Tulia Ramadhani	205150058	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	50	24
80	Ningsi	205150033	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	50	22
81	Rosdiana Dj	205150080	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	51	23
82	Gresella Regsusmar	205150046	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	50	23

83	Mikla Monsoling	205150059	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	52	23
84	Fahrian Rizkiana	205150050	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	52	24
85	Desi Eriska	205150054	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	51	24
86	Nurrahmi	205150043	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	50	24
87	Hikmah Fadilah	205150042	Perempuan	2020	Perbankan Syariah	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	50	23

### Hasil Tabulasi Data

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X.9	X.10	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL X	TOTAL Y
5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46	24
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	52	19
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	55	24
3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	32	19
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53	25
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53	24
4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	43	20
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	2	2	4	3	5	47	16
5	3	1	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	40	24
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	2	3	24	17
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	2	5	5	5	5	3	40	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	55	24

5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	48	20
5	5	3	4	4	5	4	3	3	3	2	5	5	5	3	5	41	23
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	45	21
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	52	23
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	37	21
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	46	23
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	47	23
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	25
5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	48	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	47	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	55	22
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	50	25





5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	25
5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	45	25
4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	3	4	48	20
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5	4	3	4	5	5	35	21
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	2	3	4	5	50	15
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50	23
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	51	23
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	51	23
5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	50	24
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	51	23
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	50	23
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	49	23
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	51	22
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	49	24
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	50	22
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	50	23
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	52	23

4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	50	24
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	50	22
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	51	23
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	50	23
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	52	23
5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	52	24
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	51	24
5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	50	24

### Data Tabulasi MSI

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Y.1	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL X	TOTAL Y
1	3,418	2,962	3,870	2,908	2,009	2,542	2,522	4,142	3,126	2,376	4,775	3,588	4,253	2,975	3,956	3,473	29,875	23,021
2	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	3,168	4,142	4,237	3,410	3,101	2,110	2,552	4,116	2,374	3,473	37,516	17,727
3	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	2,527	4,253	4,116	3,956	3,473	38,651	23,101
4	2,193	1,892	2,187	2,908	2,009	2,259	2,522	1,733	2,587	1,941	3,101	3,588	4,253	2,295	2,374	1,989	22,232	17,600
5	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	2,542	4,303	3,095	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	36,587	24,162
6	3,418	3,971	2,791	4,136	2,547	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	3,129	4,116	3,956	3,473	36,516	23,038
7	2,463	1,892	2,187	2,908	2,009	3,559	4,303	4,142	3,126	2,376	3,702	2,110	4,253	2,975	2,916	2,418	28,966	18,374
8	3,418	2,962	2,791	2,908	2,547	3,559	3,168	4,142	4,237	2,376	3,101	1,672	1,957	2,975	2,374	3,473	32,109	15,552
9	3,418	2,481	1,000	4,136	2,009	2,259	4,303	4,142	2,587	1,941	3,702	3,588	4,253	2,975	3,956	3,473	28,277	21,947
10	2,193	2,481	1,710	1,833	1,577	1,839	1,908	1,733	2,026	1,611	2,337	2,527	2,552	4,116	1,829	1,989	18,911	15,350
11	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	38,651	24,162
12	2,193	2,962	2,187	2,908	2,547	2,542	2,522	4,142	3,126	2,376	2,337	3,588	4,253	4,116	3,956	1,989	27,505	20,239
13	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	3,129	4,116	3,956	3,473	38,651	23,038
14	3,418	2,962	1,000	4,136	3,603	3,559	4,303	2,415	4,237	3,410	4,775	2,527	3,129	2,975	2,374	3,473	33,045	19,253
15	3,418	3,971	2,187	2,908	2,547	3,559	3,168	2,415	2,587	1,941	2,337	3,588	4,253	4,116	2,374	3,473	28,702	20,141
16	3,418	3,971	2,187	2,908	2,547	2,542	3,168	3,095	3,126	2,376	3,702	2,527	2,552	4,116	2,916	3,473	29,339	19,287
17	3,418	3,971	2,791	4,136	3,603	3,559	4,303	3,095	4,237	3,410	3,702	3,588	3,129	4,116	2,916	3,473	36,526	20,925
18	2,463	2,962	2,791	2,282	2,009	2,542	2,522	2,415	2,587	1,941	3,101	3,588	3,129	4,116	2,374	2,418	24,514	18,726
19	2,463	2,962	2,791	2,908	2,547	3,559	3,168	3,095	3,126	3,410	3,702	3,588	4,253	4,116	2,916	2,418	30,030	20,994
20	2,463	3,971	2,791	4,136	2,547	3,559	3,168	3,095	3,126	3,410	3,101	3,588	4,253	4,116	2,916	2,418	32,267	20,392
21	3,418	2,481	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	37,161	24,162
22	3,418	1,892	3,870	2,908	3,603	3,559	4,303	3,095	4,237	2,376	3,702	3,588	3,129	4,116	2,916	3,473	33,263	20,925
23	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	38,651	24,162
24	3,418	3,971	2,791	2,908	2,547	3,559	3,168	3,095	3,126	2,376	3,702	3,588	4,253	4,116	2,916	3,473	30,960	22,049
25	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	2,975	2,916	2,418	38,651	20,926
26	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	38,651	24,162



60	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	38,651	24,162
61	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	38,651	24,162
62	3,418	3,971	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	38,651	24,162
63	3,418	2,481	3,870	2,282	2,547	3,559	3,168	2,415	4,237	3,410	3,101	3,588	4,253	4,116	3,956	3,473	31,388	22,488
64	2,463	2,481	2,791	4,136	3,603	2,542	4,303	2,415	4,237	3,410	4,775	3,588	2,552	4,116	2,374	2,418	32,383	19,824
65	1,000	1,892	2,187	2,908	3,603	1,000	1,908	2,415	3,126	3,410	4,775	2,527	2,552	2,975	3,956	3,473	23,450	20,259
66	3,418	2,962	3,870	2,908	3,603	3,559	3,168	4,142	3,126	3,410	3,702	1,000	1,957	2,295	2,916	3,473	34,167	15,344
67	3,418	2,962	3,870	4,136	2,547	2,542	4,303	4,142	3,126	3,410	3,702	3,588	3,129	4,116	2,916	3,473	34,457	20,925
68	3,418	3,971	2,791	2,908	3,603	3,559	4,303	3,095	4,237	3,410	3,702	3,588	3,129	4,116	3,956	2,418	35,297	20,910
69	3,418	3,971	2,791	4,136	3,603	2,542	3,168	4,142	4,237	2,376	4,775	3,588	4,253	2,975	2,916	3,473	34,386	21,981
70	3,418	3,971	2,791	2,908	3,603	2,542	3,168	4,142	3,126	3,410	4,775	3,588	4,253	2,975	3,956	3,473	33,081	23,021
71	2,463	2,962	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	3,095	3,126	3,410	4,775	3,588	4,253	2,975	2,916	3,473	34,528	21,981
72	3,418	3,971	3,870	2,908	2,547	2,542	3,168	3,095	4,237	3,410	4,775	2,527	3,129	4,116	3,956	3,473	33,167	21,977
73	2,463	2,962	3,870	4,136	2,547	2,542	4,303	3,095	4,237	3,410	3,702	3,588	4,253	4,116	2,916	2,418	33,566	20,994
74	3,418	3,971	2,791	4,136	3,603	3,559	3,168	4,142	3,126	3,410	3,702	2,527	3,129	4,116	3,956	2,418	35,326	19,849
75	3,418	3,971	2,791	2,908	2,547	3,559	3,168	4,142	3,126	3,410	3,702	3,588	4,253	2,975	3,956	3,473	33,041	21,947
76	3,418	3,971	2,791	2,908	3,603	2,542	4,303	3,095	4,237	2,376	4,775	3,588	4,253	2,975	2,916	2,418	33,246	20,926
77	2,463	2,962	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	4,142	3,126	2,376	3,702	3,588	4,253	2,975	2,916	3,473	34,540	20,907
78	3,418	2,962	3,870	4,136	3,603	3,559	4,303	3,095	4,237	3,410	3,702	2,527	3,129	4,116	3,956	3,473	36,595	20,904
79	2,463	3,971	2,791	4,136	2,547	3,559	4,303	3,095	3,126	3,410	4,775	3,588	3,129	4,116	3,956	3,473	33,402	23,038
80	3,418	3,971	2,791	2,908	3,603	3,559	3,168	3,095	4,237	3,410	3,702	2,527	4,253	2,975	3,956	2,418	34,162	19,831
81	3,418	3,971	2,791	2,908	3,603	3,559	4,303	3,095	3,126	3,410	4,775	3,588	4,253	2,975	2,916	3,473	34,186	21,981
82	3,418	3,971	3,870	2,908	2,547	2,542	3,168	3,095	4,237	3,410	4,775	3,588	4,253	2,975	2,916	3,473	33,167	21,981
83	3,418	3,971	2,791	4,136	3,603	3,559	3,168	4,142	4,237	3,410	3,702	3,588	4,253	4,116	2,916	2,418	36,437	20,994
84	3,418	3,971	3,870	2,908	3,603	3,559	4,303	3,095	3,126	3,410	4,775	3,588	4,253	2,975	3,956	3,473	35,264	23,021
85	3,418	2,962	3,870	4,136	3,603	3,559	3,168	4,142	3,126	3,410	3,702	3,588	4,253	4,116	2,916	3,473	35,395	22,049
86	3,418	2,962	3,870	2,908	3,603	2,542	3,168	4,142	4,237	2,376	4,775	3,588	3,129	4,116	3,956	3,473	33,227	23,038
87	3,418	2,962	3,870	2,908	3,603	2,542	4,303	3,095	4,237	2,376	4,775	3,588	3,129	4,116	2,916	3,473	33,316	21,998

### HASIL UJI VALIDITAS

<i>Item-Total Statistics</i>					<i>Keterangan</i>
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	
X.1	28733,2644	28292885,987	0,533	0,886	<b>Valid</b>
X.2	28763,7931	27734797,887	0,567	0,884	
X.3	29393,5977	27642477,104	0,589	0,882	
X.4	28917,2414	27875512,999	0,649	0,877	
X.5	28627,7356	28717313,871	0,576	0,882	
X.6	28394,2644	27281665,848	0,676	0,875	
X.7	28374,8506	26876336,361	0,734	0,871	
X.8	28984,1494	28742185,570	0,523	0,886	
X.9	28335,0115	28044682,407	0,704	0,875	
X.10	28296,4713	27241675,159	0,759	0,870	

### HASIL UJI RELIABILITAS

<i>Item-Total Statistics</i>					<i>Keterangan</i>
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	
Y.1	16733,8736	9621952,112	0,640	0,798	<b>Valid</b>
Y.2	16799,9655	9763422,731	0,611	0,804	
Y.3	16423,2759	9542050,225	0,491	0,831	
Y.4	17119,5977	9550378,011	0,581	0,809	
Y.5	16349,6897	9050148,682	0,648	0,795	
Y.6	16698,1379	9106657,609	0,675	0,790	

### HASIL UJI NORMALITAS

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3472,10401288
Most Extreme Differences	Absolute	0,090
	Positive	0,090
	Negative	-0,059
Test Statistic		0,090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

<i>Correlations</i>				
			ABS_RES	TOTAL_X
<i>Spearman's rho</i>	ABS_RES	<i>Correlation Coefficient</i>	1,000	-0,122
		<i>Sig. (2-tailed)</i>		0,262
		<i>N</i>	87	87
	TOTAL_X	<i>Correlation Coefficient</i>	-0,122	1,000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,262	
		<i>N</i>	87	87

**HASIL UJI REGRESI BERGANDA DAN UJI T (PARSIAL)**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>				<i>Standardize d Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
				<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	9060,443	1395,75 1		6,491	0,000
	TOTAL_ X	0,374	0,039	0,719	9,535	0,000

a. *Dependent Variable: TOTAL\_Y*

### HASIL UJI DETERMINASI

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.719 <sup>a</sup>	0,517	0,511	1552,86344
<i>a. Predictors: (Constant), TOTAL_X</i>				
<i>b. Dependent Variable: TOTAL_Y</i>				

**LEMBAR PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI**

**SURAT KETERANGAN JUDUL DAN PEMBIMBING**

**SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN**

## **DOKUMENTASI**

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama :Waldi  
Nim :18.3.12.0012  
TTL :Salewang, 17 April 2000  
Agama :Islam  
Alamat :Btn Taman Ria Estate Kav. Angsana  
No. Hp :0822-1076-1484  
Email :waldyaldy238@gmail.com  
Nama Ayah :Abidin  
Nama Ibu :Nadira

### B. Riwayat Pendidikan

- a. SD, Tahun Kelulusan :SDN inpers 23 Sirindu, 2012
- b. SMP, Tahun Kelulusan :SMP Negri 2 Pamboang , 2015
- c. SMA, Tahun Kelulusan :MAN 1 kota Palu, 2018

Palu, 30 Januari 2023

WALDI  
NIM 18.3.12.0012