

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI ONLINE  
MAXIM RODA DUA DIKALANGAN  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN  
BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA  
MANDIRA KUPANG**



**SKRIPSI**

Sebagai Persyaratan  
Mencapai Derajat Strata satu (S1)

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh  
Lusia Carmelia Pale  
NIM : 31119025

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG, 2023**


SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI ONLINE  
MAXIM RODA DUA DIKALANGAN  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN  
BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA  
MANDIRA KUPANG**

Oleh  
Lusia Carmelia Pale

Telah disetujui  
Oleh

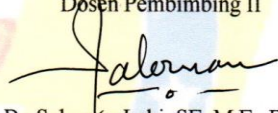
Dosen Pembimbing I

  
Daniel Taolin, SE., M. Si

NIDN : 0817085701

Tanggal : 12/07/2023

Dosen Pembimbing II


  
Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev

NIDN : 0821086701

Tanggal : 12/07/2023

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Ekonomi Pembangunan

  
Emiliana Martuti Lavalu, SE., ME

NIDN : 0822038001

Tanggal : 13/07/2023

## LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan dengan baik oleh panitia penguji Skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 5 Juni 2023

Tempat : Ruang Magister Management

Jam : 09.00-Selesai

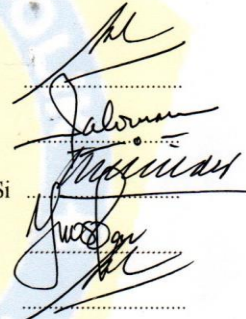
Atas Nama : Lusia Carmelia Pale

Nim : 31119025

Dinyatakan : **LULUS**

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Daniel Taolin, SE, M.Si
2. Sekretaris : Br. Salomon Leki, SE,M.Ec.Dev
3. Penguji I : Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si
4. Penguji II : Enike T. Yustin Dima, SE, ME
5. Penguji III : Daniel Taolin, SE, M.Si



### MENGETAHUI

Dosen Fakultas

Ketua Program Studi

Ekonomika dan Bisnis

Ekonomi Pembangunan



Dr. M. E. Perseveranda, SE, M. Si  
NIDN : 0818066703



Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME  
NIDN : 0822038001

#### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan Lembaga Pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Kupang, Juni 2023



Lusia Carmelia Pale  
NIM : 31119025

## **MOTTO**

**SEGALA PERKARA DAPAT KUTANGGUNG DI DALAM DIA YANG  
MEMBERI KEKUATAN KEPADAKU**

**(FILIPPI 4:13)**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi yang dibuat ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang memberi kehidupan dan iman yang kuat serta menuntun penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Orang tua tercinta Ayah Aloysius Pale dan Ibu Maria Florida yang telah melahirkan dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang serta mengiring langkah penulis dengan selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang besar kepada penulis selama ini. Serta Kakak Trinitas Carlita Pale yang setia mendengar dan memberi motivasi selama ini
4. Semua sahabat Carin, Angel, Vanny, Ka Anggi, Salfa, Mala, Try, yang telah memberi semangat, masukan dan dukungan kepada penulis dengan cara mereka masing-masing
5. Almamater kebanggaan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

## ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Lusya Carmelia Pale (3119025). Program Studi Ekonomi Pembangunan dibawah bimbingan Pembimbing I Bapak Daniel Taolin, SE., M. Si dan Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev dengan judul penelitian “ Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Online Maxim Roda Dua Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial kualitas pelayanan( $X_1$ ), harga( $X_2$ ) dan keamanan( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa secara statistik dan untuk mengetahui gambaran umum tentang kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, harga dan keamanan secara deskriptif. Penelitian ini menggunakan data Kuantitatif Deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik Kuesioner (daftar pertanyaan).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif Fakultas Ekonomika Dan Bisnis sebanyak 1884 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan sampel sebanyak 95 orang. Kemudian data diolah dengan menggunakan program *SPSS* untuk mencari regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji determinasi ( $R^2$ ).

Secara simultan diperoleh bahwa nilai signifikan  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai F hitung  $> F$  tabel ( $9,127 > 2,70$ ). Oleh karena itu variabel independen (kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan keamanan ( $X_3$ )) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen ( $Y$ )). Nilai determinasi sebesar 0,231 atau 23,1 %.

Secara parsial pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) karena nilai t hitung  $> t$  tabel dan nilai signifikan  $< 0,05$  sedangkan variabel keamanan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen( $Y$ ) karena nilai t hitung  $< t$  tabel dan nilai signifikan  $> 0,05$ .

Berdasarkan hasil deskriptif gambaran umum pada setiap variabel yang dilakukan maka diketahui bahwa dalam kepuasan konsumen mahasiswa FEB Unwira, sebanyak 31% menyatakan sangat setuju, 66% menyatakan setuju dan 3% menyatakan netral pada kepuasan konsumen. Dari penelitian ini maka kepuasan konsumen mahasiswa FEB Unwira mempunyai hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan, harga dan keamanan.

Dengan persentase yang kecil dalam hal ini variabel independen menjelaskan variabel dependen, maka saran penulis untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk mencari faktor atau variabel lain yang dapat menjelaskan kepuasan konsumen dengan persentase yang besar.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, keamanan, kepuasan konsumen dan transportasi online maxim.**

## **ABSTRACT**

This research was written by Lucia Carmelia Pale (3119025). Development Economics Study Program under the guidance of Advisor I Mr. Daniel Taolin, SE., M. Si and Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev with the research title "Analysis of Consumer Satisfaction Levels in the Two-Wheeled Maxim Online Transportation Service Business Among Students of the Faculty of Economics and Business, Widya Mandira Catholic University Kupang".

The purpose of this study was to determine the simultaneous and partial effect of service quality (X1), price (X2) and safety (X3) on customer satisfaction in college students statistically and to find out a general description of customer satisfaction, service quality, price and safety descriptively . This study uses descriptive quantitative data. Sources of data used are primary data and secondary data by using a questionnaire technique (list of questions).

The population in this study were all 1884 active students of the Faculty of Economics and Business. The sample in this study used the slovin formula with a sample of 95 people. Then the data is processed using the SPSS program to find multiple linear regression, classical assumption test, hypothesis test, and determination test (R<sup>2</sup>).

Simultaneously it was found that the significant value was  $<0.05$  (0.000  $<0.05$ ) and the calculated F value  $> F$  table (9.127  $> 2.70$ ). Therefore the independent variables (quality of service (X1), price (X2) and safety (X3)) have a positive and significant effect on the dependent variable (customer satisfaction (Y)). The determination value is 0.231 or 23.1%.

Partially on the variable service quality (X1) and price (X2) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) because the t count  $> t$  table and significant value  $<0.05$  while the security variable (X3) has no positive and insignificant effect on consumer satisfaction (Y) because the value of t count  $< t$  table and significant value  $> 0.05$ .

Based on the descriptive results of the general description of each variable carried out, it is known that in terms of consumer satisfaction of FEB Unwira students, as many as 31% stated that they strongly agreed, 66% agreed and 3% stated that they were neutral on customer satisfaction. From this research, the consumer satisfaction of FEB Unwira students has a close relationship with service quality, price and security.

With a small percentage, in this case the independent variable explains the dependent variable, the authors' suggestions for further research are expected to look for other factors or variables that can explain customer satisfaction with a large percentage.

***Keywords: Service quality, price, security, customer satisfaction and maxim online transportation.***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, penyertaan dan kasih sayang-Nyalah penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan judul “Analisis tingkat kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi *online maxim* roda dua dikalangan mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas katolik widya mandira kupang”. Tujuan dari penulisan ini ialah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang program studi ekonomi pembangunan.

Proses penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dari lubuk hati terdalam penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Dan juga selaku Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan memberikan solusi kepada peneliti selama kuliah.
4. Bapak Daniel Taolin, SE., M.Si selaku pembimbing satu dan Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev selaku wakil dekan I sekaligus pembimbing dua yang



telah rela meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Orang tua tercinta Ayah Aloysius Pale dan Ibu Maria Florida yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang besar kepada penulis selama ini.
6. Semua sahabat Carin, Angel, Vanny, Ka Anggi, Salfa, Mala, Try, yang telah memberi semangat, masukan dan dukungan kepada penulis dengan cara mereka masing-masing
7. Semua sahabat visi misi serta rekan-rekan Ekonomi Pembangunan angkatan 2019 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Walaupun demikian penulis menyadari bahwa penulis merupakan manusia yang tidak pernah luput dari kesalahan, sebab itu penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk ditindaklanjuti penelitian lainnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Program Studi Ekonomi Pembangunan tercinta.

Kupang, Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>TEORITIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Harga.....	12

2.1.3 Keamanan.....	19
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.3.2 Sumber Data .....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Sampel .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis.....	40
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	40
3.6.2 Uji Instrumen .....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.6.5 Uji Hipotesis .....	46

## **BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	46
4.1.1 Alamat Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.....	46
4.1.2 Profil Singkat Universitas Katolik Widya Mandira.....	48
4.1.3 Visi dan Misi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.....	48
4.2 Karakteristik Responden.....	49

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1. Hasil Analisis Data.....	51
5.1.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
5.1.2 Uji Instrumen.....	60
5.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	56
5.1.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
5.1.5 Uji Hipotesis.....	60
5.2 Pembahasan.....	65
5.2.1 Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.....	65
5.2.2 Gambaran umum kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, harga dan keamanan.....	71
5.2.3 Transportasi Online Maxim.....	76

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Tahun 2018-2022.....	4
Tabel 2.1 Variabel kualitas pelayanan.....	8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel.....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Program Studi.....	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 5.4 Hasil Uji Normalitas Data.....	55
Tabel 5.5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 5.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 5.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 5.8 Hasil Uji F (Simultan).....	61
Tabel 5.9 Hasil Uji t (Parsial).....	52
Tabel 5.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 5.11 Jawaban Responden tentang kepuasan konsumen.....	73
Tabel 5.12 Jawaban Responden tentang kualitas pelayanan.....	72
Tabel 5.13 Jawaban Responden tentang harga.....	74
Tabel 5.14 Jawaban Responden tentang keamanan.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
Gambar 5.1 Histogram Normalitas.....	55
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	57