

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI KECAMATAN
KALIDONI PALEMBANG**



SKRIPSI

DELLA LESTARI

212022197

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DIKECAMATAN
KALIDONI PALEMBANG**



**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**

**NAMA : DELLA LESTARI
NIM: 212022197**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Lestari
Nim : 212022197
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim dikecamatan kalidoni Palembang.

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2026



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim dikecamatan kalidoni Palembang.

Nama : Della Lestari
Nim : 212022187
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2026

Pembimbing I,



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 021605701

Pembimbing II,



Ayu Geby Gisela Syaputri, S.E., M.Si
NIDN: 0225109501

**Mengetahui,
Dekan
u.h. Ketua Program Studi Manajemen**



Dr. Zilcha Tri handayani, S.E., M.Si., CHRO
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Dan bersabarlah kamu sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum:60)

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa FA INNA MA`AL USRI YUSRO”.

(Qs.Al-Insyirah 94:5-6)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan.
Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah selayaknya yang kau
harapkan”

-Maudy Ayunda-

Persembahan

- Kedua orang tua tercinta, Bapak Nungki Kinon dan Ibunda Nuraini.
- Kakak dan Mbak tersayang, kakak Rifan Nugroho dan Mbak Sari Anggraini, S.Kep.
- Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi,S.E.,M.Si dan Ibu Ayu Geby Gisela Syaputri,S.E.,M.Si
- Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu.
- Penulis, Skripsi ini bukan hanya tentang gelar, tetapi tentang perjalanan yang tidak terlihat. Tentang malam-malam panjang, tentang revisi yang membuat lelah, tentang doa yang kamu panjatkan dalam sunyi. Hari ini adalah bukti bahwa kamu mampu. Bahwa semua rasa sakit dan kecewa itu tidak sia-sia.

PRAKATA

حَمْدًا لِلَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillah rabbil'alam, puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Di Kecamatan Kalidoni Palembang dengan baik dan tepat pada waktunya. Pada kesempatan yang penuh rasa syukur ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua Orang Tua Tercinta, Ayahanda Nungki Kinon (Alm) dan ibunda Nuraini sosok paling berjasa dalam setiap langkah kehidupan penulis. Tiada kata yang mampu menggambarkan betapa besar cinta, pengorbanan, dan ketulusan yang telah diberikan. Merekalah sumber kebahagiaan yang senantiasa hadir dalam suka maupun duka, yang tidak pernah lelah membimbing, menasihati, dan menguatkan, serta selalu menyelipkan nama putri tercintanya dalam setiap doa dan sujudnya dengan penuh harap dan keyakinan. Terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan, berupa doa yang tulus, waktu yang dikorbankan, semangat yang terus ditanamkan, tenaga yang dicurahkan, didikan, maupun materi yang diupayakan dengan penuh perjuangan. Berkat cinta yang tak terhingga dari Ayahanda dan Ibunda, penulis mampu melewati setiap rintangan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan

dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom, DS, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si., CHRO. Dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si dan Ibu Ayu Geby Gisela Syaputri, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan kesabaran selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Karena setiap masukan dan koreksi yang diberikan menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran dan pendewasaan diri penulis. Semoga segala ilmu yang telah Ibu berikan menjadi amal jariyah dan dibalas dengan kebaikan oleh Allah SWT.
5. Dr. Fadhil Yamaly, S.E.AK., M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama dibangku perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kepada responden yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.

9. Terkhusus kepada Almarhum Bapak Nungki kinon, sosok yang paling kurindukan. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan semasa bapak hidup. Terima kasih telah menjadi alasan terbesarku untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang bapak impikan. Walaupun berat sekali harus melewati kerasnya kehidupan tanpa didampingi sosok bapak, karya ini saya persembahkan sebagai tanda cinta saya semoga bapak bangga dengan usaha dan perjuanganku selama ini.

10. Kepada Ibu tercinta, Nuraini, terima kasih telah mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya, selalu berjuang untuk kehidupan anak-anaknya, menggantikan peran bapak menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua hebat yang selalu mendukung anak-anaknya untuk mencapai cita-cita. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan memotivasi tiada henti hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

11. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan penulis chintya veronica donna febianty dan Dwi Eka Lestari yang selalu memeberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal dari awal perkuliahan sampai sampai saat ini. Dan Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian.

12. Terima kasih kepada sahabat SMA Dhuha Asy' Syu'ara, S.I.Kom, Bintang Dwi Lestari S.Pd, Azzahra Septa Wulandari,S.Si yang selalau setia menjadi teman dekat sampai saat ini.

13. kepada seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya Terima Kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, baik meluangkan waktu, tenaga, pikiran, materi, maupun moril kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Dengan tulus mendampingi, menguatkan, dan memberikan kasih sayang di saat penulis merasa lelah dan ragu, kehadirannya telah menjadi alasan untuk tetap bertahan dan melangkah maju.

14. Terakhir, untuk diri saya sendiri Della Lestari, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu berat. **Saya bangga pada diri saya sendiri!** Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Meskipun demikian penulis berharap penulisan skripsi ini ada manfaatnya.

Palembang, Maret 2026

Della Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	iii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACK</i>.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Kepustakaan	12
B. Penelitian Sebelumnya.....	20
C. Kerangka pemikiran.....	23
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Operasionalisasi Variabel.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Data Yang Diperlukan.....	33
F. Metode Pengumpulan data.....	33
G. Analisis data dan teknik analisis data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Top Brand	4
Tabel I.2 Hasil Pra-riset 30 Responden	8
Tabel III.1 Hasil Operasional Variabel.....	30
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	46
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel IV.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel IV.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel IV.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Harga.....	59
Tabel IV.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel IV.7 Hasil Uji F.....	62
Tabel IV.8 Hasil Uji T.....	63
Tabel IV.9 Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 ..Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar IV.1 Berdasarkan Usia.....	49
Gambar IV.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar IV.3 ..Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Gambar IV.4 Berdasarkan Pendapatan.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	76
Lampiran 2 Sistematika Penulisaan.....	77
Lampiran 3 Kuesioner	78
Lampiran 4 Tabel Tabulasi Responden.....	82
Lampiran 5 Uji Validitas	91
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis, Koefisien Determinasi	94
Lampiran 7 Tabel Distribusi Uji r	95
Lampiran 8 Tabel Distribusi Uji f	98
Lampiran 9 Tabel Distribusi t	101
Lampiran 10 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan	102
Lampiran 11 Fotocopy Surat Keterangan Selesai Riset.....	103
Lampiran 12 Surat Bebas BPP	104
Lampiran 13 Cek Plagiat Turnitin	105
Lampiran 14 Fotocopy Sertifikat AIK	106
Lampiran 15 Fotocopy Sertifikat SPSS	107
Lampiran 16 Fotocopy Sertifikat SKPI Strategi Pemasaran	108
Lampiran 19 Fotocopy Sertifikat SKPI Pelatihan Digital Marketing	109
Lampiran 20 Fotocopy Sertifikat SKPI Certified Product Development Manajer	110
Lampiran 21 Fotocopy Sertifikat SKPI Certified Green Marketing Leader	111
Lampiran 22 Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer Dalam Bisnis	112
Lampiran 23 Fotocopy Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer	113
Lampiran 24 Biodata Penulis.....	114

ABSTRAK

Della Lestari/212022197/2026/Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan transportasi online yang semakin pesat serta meningkatnya penggunaan aplikasi transportasi berbasis digital oleh masyarakat. Maxim merupakan salah satu layanan transportasi online yang cukup diminati karena menawarkan harga yang relatif lebih murah dibandingkan layanan lainnya, namun masih terdapat berbagai keluhan terkait kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Kalidoni Palembang yang pernah menggunakan aplikasi Maxim, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang. Secara parsial, kualitas pelayanan dan harga juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin sesuai harga yang ditawarkan, maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim akan semakin meningkat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, transportasi online, Maxim.

ABSTRACT

Della Lestari/212022197/2026/The Influence of Service Quality and Price on Maxim Application User Satisfaction in Kalidoni District, Palembang.

This study aims to determine the effect of service quality and price on user satisfaction of the Maxim application in Kalidoni District, Palembang. The background of this research is based on the rapid development of online transportation and the increasing use of digital-based transportation applications by the community. Maxim is one of the online transportation services that is quite popular because it offers relatively cheaper prices compared to other services. However, there are still several complaints related to the quality of service experienced by users. This research uses an associative research method with a quantitative approach. The population in this study is the community in Kalidoni District, Palembang who have used the Maxim application, with a sample of 100 respondents obtained using a purposive sampling technique. Data collection was carried out through questionnaires using a Likert scale. The data analysis techniques used include validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, F-test, t-test, and coefficient of determination with the help of SPSS software. The results show that service quality and price have an influence on user satisfaction of the Maxim application in Kalidoni District, Palembang. Partially, service quality and price also affect user satisfaction. This indicates that the better the service quality provided and the more appropriate the price offered, the higher the level of user satisfaction with the Maxim application.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction, online transportation, Maxim.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fenomena perkembangan teknologi saat ini yang paling ramai dibicarakan dan menjadi bahan diskusi banyak kalangan adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia virtual (Anindhita, dkk: 2016). Nasikhah (2019) menyebutkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

kepuasan pelanggan yang menjadi tingkat kepuasan atau ketidakpuasan individu terhadap kinerja produk (atau hasil) yang diraih dalam kaitannya dengan harapan mereka. Pelanggan tidak akan senang jika kinerjanya tidak memenuhi harapan mereka. Selain itu, klien akan sangat senang atau puas jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, Kotler dan Keller (2018:138) menegaskan bahwa komponen mendasar dari teori dan strategi pemasaran kontemporer ialah kepuasan pelanggan. Dengan mengacu pada teori tersebut, kesimpulannya adalah kepuasan pelanggan mengacu pada reaksi atau evaluasi yang diungkapkan konsumen ketika kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi saat memakai suatu produk, Tjiptono (2017:45).

ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu terdiri dari kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, situasi dan pribadi

konsumen Menurut Kotler dan Keller (2012) yang dikutip dalam Indrasari (2019:87),

Dua faktor kunci yang sering menentukan pilihan dan tingkat kepuasan pengguna adalah kualitas pelayanan (keandalan driver, ketepatan waktu, layanan pelanggan, antarmuka aplikasi, fasilitas pelacakan) dan harga (biaya jasa, diskon/promosi, struktur tarif) (Sophiyanto Wuryan & Bimantyo Abhirama, 2025).

kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan Menurut Fandy Tjiptono (2019:61)

Kualitas pelayanan pada aplikasi Maxim mencakup beberapa dimensi: keandalan (ketepatan pesanan dan ketepatan waktu pengantaran), responsivitas (kecepatan tanggapan layanan dan driver), jaminan & keramahan driver, serta aspek teknis aplikasi (kemudahan penggunaan, akurasi informasi pesanan) (Fera Afrianingsih, dkk 2024).

persepsi harga (price perception / price fairness)—meliputi biaya layanan, biaya pengiriman, struktur diskon/promosi, dan persepsi nilai untuk uang—juga mempengaruhi kepuasan (Farah Andina, Rasya Safira Islamiyyah, dkk 2025). Untuk segmen pengguna yang sensitif terhadap harga, kebijakan harga dan promosi sering kali menentukan preferensi platform meskipun kualitas layanan relatif baik (Imanuddin Hasbi, dkk 2024).

harga sebagai total uang yang diperlukan dalam melakukan pembelian barang khusus. Ada beberapa cara yang dipakai industri untuk menentukan harga. Manajer lini produk atau manajer divisi biasanya mengawasi penetapan harga di perusahaan-perusahaan besar. Harga, menurut Gitosudarmo (2019), adalah sejumlah uang yang diperlukan dalam pembelian barang atau jasa tertentu. Harga dapat dirancang untuk aktivitas jual beli daring di pasar atau media sosial, selain pembelian yang dilakukan di pasar atau supermarket Menurut Kotler (2019:131)

Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai banyak kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kesejahteraan hidupnya. Oleh karena itu, masyarakat memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan. Transportasi yang saat ini sedang gencar yaitu transportasi berbasis aplikasi atau transportasi online. Pada tahun 2017 terjadi fenomena perkembangan transportasi online di Indonesia, salah satunya ojek online. Ojek online adalah layanan transportasi angkutan umum informal yang dapat di akses melalui telepon genggam pintar (smartphone) yang muncul dari kebutuhan angkutan umum penumpang di seluruh kota di Indonesia. Ojek online juga merupakan sarana transportasi menggunakan sepeda motor karena sepeda motor adalah salah satu alat transportasi alternatif jarak pendek dari satu tempat ke tempat lain secara mudah, irit, luwes dan efisien (Pambagio dalam Oktanevika, 2019). Fenomena ini terjadi di hampir seluruh kota besar di Indonesia, termasuk di

Kota Palembang, dan menciptakan perubahan mendasar dalam kebiasaan masyarakat menggunakan jasa transportasi.

Tabel I.1

TOP BRAND TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA

No	Brand	Posisi Popularitas	Keterangan
1	Gojek	Top 1	Brand transportasi online paling populer
2	Grab	Top 2	Pesaing pertama dengan pelayanan super app
3	Maxim	Top 3	Tarif kompetitif

Sumber: GoodStans,2023; Maxim Indonesia,2025

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa Gojek menempati posisi pertama, Grab posisi kedua, dan Maxim berada pada posisi ketiga sebagai layanan transportasi online paling populer di Indonesia. Meskipun berada di bawah dua pesaing utamanya, posisi Maxim sebagai Top 3 Most Popular Brand menunjukkan bahwa merek ini memiliki daya saing yang cukup kuat di pasar transportasi online. Keunggulan tersebut terutama didukung oleh harga yang lebih kompetitif, pertumbuhan pengguna yang meningkat, sehingga Maxim mampu menjadi salah satu pilihan masyarakat, termasuk di Kecamatan Kalidoni Palembang.

Kecamatan Kalidoni merupakan salah satu wilayah dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi di Kota Palembang. Kondisi tersebut disebabkan oleh aktivitas masyarakat yang sangat beragam, mulai dari kegiatan pendidikan, pekerjaan, hingga aktivitas sosial dan ekonomi yang menuntut masyarakat untuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya secara cepat,

praktis, dan efisien. Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi layanan transportasi telah mendorong masyarakat Kecamatan Kalidoni untuk beralih dari transportasi konvensional menuju transportasi berbasis aplikasi online. Salah satu layanan transportasi online yang cukup banyak digunakan masyarakat adalah aplikasi Maxim, karena dinilai mampu memberikan kemudahan dalam proses pemesanan, pelacakan keberadaan pengemudi, serta kemudahan sistem pembayaran. Dengan demikian, keberadaan Maxim memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat di wilayah Kecamatan Kalidoni.

Salah satu faktor utama yang menjadikan Maxim diminati oleh masyarakat Kecamatan Kalidoni adalah penawaran harga yang relatif lebih rendah dibandingkan aplikasi transportasi online lainnya seperti Grab dan Gojek. Maxim dikenal memiliki tarif yang kompetitif sehingga mampu menarik perhatian pengguna, khususnya masyarakat kalangan menengah ke bawah, pelajar, mahasiswa, serta pekerja dengan penghasilan terbatas (Viya et al., 2024).

Harga yang terjangkau dianggap memberikan keuntungan ekonomi bagi pengguna karena memungkinkan mereka melakukan perjalanan secara rutin dengan biaya yang lebih ringan. Namun demikian, masih muncul pertanyaan apakah harga yang murah tersebut telah sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan, serta apakah faktor harga semata sudah cukup untuk menciptakan kepuasan pengguna.

Meskipun memiliki keunggulan dari segi harga, kualitas pelayanan yang diberikan Maxim kepada penggunanya di Kecamatan Kalidoni tidak selalu berada dalam kondisi yang konsisten. Beberapa pengguna menyampaikan pengalaman positif terkait ketepatan waktu penjemputan, kemudahan komunikasi dengan pengemudi, serta kenyamanan selama perjalanan. Namun di sisi lain, masih ditemukan berbagai keluhan seperti keterlambatan penjemputan, ketidaktepatan pengemudi menemukan titik lokasi pengguna, kurangnya kesopanan pengemudi, kondisi kendaraan yang kurang layak, serta kendala teknis pada aplikasi seperti keterlambatan respons sistem. Variasi pengalaman tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap pelayanan yang diinginkan dengan realitas pelayanan yang diterima.

Perbedaan antara harapan dan pengalaman nyata tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pengguna yang berbeda-beda. Sebagian pengguna merasa puas karena mereka menganggap bahwa harga yang murah sudah sebanding dengan pelayanan yang diperoleh. Namun, sebagian lainnya merasa kurang puas karena menilai bahwa kualitas pelayanan yang diterima belum sesuai dengan ekspektasi. Dalam konteks ini, muncul permasalahan mengenai apakah kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh faktor harga yang terjangkau atau oleh kualitas pelayanan yang diberikan pengemudi dan sistem aplikasi. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis secara ilmiah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim khususnya di Kecamatan Kalidoni.

Selain itu, penelitian mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Maxim selama ini lebih banyak dilakukan pada lingkup kota secara umum, sementara karakteristik masing-masing wilayah, termasuk Kecamatan Kalidoni, memiliki kondisi sosial, ekonomi, dan pola penggunaan transportasi yang berbeda. Kecamatan Kalidoni memiliki karakteristik pengguna yang heterogen sehingga perlu dilakukan penelitian yang lebih spesifik dan berbasis wilayah.

Oleh karena itu untuk mengetahui tanggapan konsumen melalui hasil ini maka peneliti melakukan prariset mengenai penggunaan layanan Maxim. Berikut adalah hasil jawaban 30 koresponden:

Tabel 1.2
Hasil pra penelitian terhadap penggunaan aplikasi Maxim

No	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Harga menggunakan layanan Maxim yang murah	18 60%	12 40%
2.	Waktu penjemputan Maxim tidak sesuai estimasi	15 50%	15 50%
3.	Pernah mengalami ketidak sopanan driver Maxim	20 66,67%	10 33,33%
4.	Tracking driver tidak akurat atau Lokasi meleset	25 83,33%	5 16,67%
5.	Driver Maxim kurang responsive saat dihubungi	16 53,33%	14 46,77%
6.	Pernah merasa pelayanan Maxim yang kurang baik	18 60%	12 40%
7.	Ketidaksesuaian harga dengan jarak antar	13 43,33%	17 56,67%

Sumber Kuesiner Pra Survei 2025

Berdasarkan dari table prariset di atas dapat dilihat alasan-alasan konsumen memilih menggunakan layanan Maxim, dapat disimpulkan dari 30 responden yang menyatakan 60% pelanggan menyatakan harga menggunakan layanan maxim yang murah.

Sebanyak 50% pelanggan merasa waktu penjemputan Maxim tidak sesuai estimasi.

Sebanyak 66,67% pelanggan merasa pernah mengalami ketidaksopanan driver Maxim.

Sebanyak 83,33% pelanggan merasa Tracking driver tidak akurat atau Lokasi meleset.

Sebanyak 53,33% pelanggan merasa Driver Maxim kurang responsive saat dihubungi.

Sebanyak 60% pelanggan Pernah merasa pelayanan Maxim yang kurang baik.

Sebanyak 43,33% pelanggan merasa ketidaksesuaian harga dengan jarak antar.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI KECAMATAN KALIDONI PALEMBANG.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang ?
2. Adakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang ?
3. Adakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti, dapat melihat praktek dari teori yang selama ini diperoleh dibangku kuliah dalam konsentrasi pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan aplikasi Maxim di Kecamatan Kalidoni Palembang.

2. Bagi almamater

Bagi almamater, hasil penelitian dapat menjadi salah satu bahan referensi apabila melakukan kajian sejenis.

3. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan Maxim adalah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan loyalitas pengguna, serta membantu perusahaan

menyusun strategi yang lebih baik dalam menghadapi persaingan dengan aplikasi transportasi online lainnya di Kecamatan Kalidoni Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, Y. (2021). Metode penelitian deskriptif. *Cakrawala jurnal ekonomi, manajemen dan bisnis*.
- Adam. (2022). Manajemen kualitas pelayanan. *Jurnal ilmiah MEA (Manajemen ekonomi dan akuntansi, vol 4 n0 3*
- Akbar. (2019). Pelayanan konsumen dalam bisnis jasa. *Jurnal manajemen modal insani dan bisnis (JMMIB)*.
- Apriliyanti, et al. (2021). Respon cepat sebagai faktor pembentuk kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*,
- Apriyani, D., & Sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*,
- Ariyanto, et al. (2022). Faktor–faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*,
- Diah Isnaini Asiati, et al. (2019). Metodologi penelitian. *Jurnal ilmu manajemen*
- Fera Afrianingsih, et al. (2024). Dimensi kualitas pelayanan pada aplikasi Maxim. *Jurnal Manajemen Transportasi Digital*,
- Gema, & Suwitho. (2017). Kualitas pelayanan dan harapan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*,
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan IBM SPSS. Universitas Diponegoro. *Jurnal ilmu akuntansi*.
- Gitosudarmo. (2019). Manajemen pemasaran. *Jurnal ilmu manajemen*.
- Gultom, et al. (2020). Kepuasan pelanggan dan loyalitas. *Jurnal Ilmu Manajemen*,
- Handayani, & Syarifudin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. *Jurnal Manajemen*,
- Handoko. (2017). Relationship marketing dan kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi*,

- Hasanah, & Lubis. (2020). Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*,
- Hidayat. (2019). Persepsi harga dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,
- Indrasari. (2019). Pemasaran dan perilaku konsumen. *Jurnal multidisiplin saintek vol 8 no 8*
- Janna, & Herianto. (2021). Validitas instrumen penelitian. *Jurnal Penelitian Pendidikan*,
- Kotler, P. (2019). Marketing management (Edisi 15). Jakarta:PT Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing (Edisi 15). Jakarta:Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Marketing management. Jakarta:PT Indeks.
- Kumala, & Widodo. (2019). Strategi penetapan harga dalam pemasaran. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*,
- Lestari. (2021). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen. *Jurnal Manajemen Modern*,
- McKinsey Indonesia. (2019). The rise of digital customers in Indonesia.
- Nasikhah. (2019). Pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi Publik*,
- Pambagio, dalam Oktanevika. (2019). Transportasi online dan perubahan perilaku masyarakat. *Jurnal Transportasi Indonesia*,
- Pranitasari, et al. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*,
- Pratama, & Dania. (2022). Harga dan kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi*,
- Putra. (2021). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Manajemen Pemasaran*,
- Ramadhani, & Pratama. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan aplikasi delivery terhadap kepuasan. *Jurnal Manajemen Digital*,
- Regina, & Seno. (2020). Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. *Jurnal Manajemen*,

- Reza, et al. (2020). Indikator harga dalam perilaku konsumen. *Jurnal Pemasaran*,
- Saputri. (2019). Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*,
- Sari. (2020). Harga dan kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis*,
- Sophiyanto Wuryan, & Bimantyo Abhirama. (2025). Faktor kualitas pelayanan dan harga pada pengguna transportasi online. *Jurnal Manajemen Digital*,
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian pendidikan. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). Pemasaran jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2017). Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2019). Service management. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, & Chandra. (2005). Service, quality, and satisfaction. . Yogyakarta: Andi
- Uvet. (2020). Service quality and customer satisfaction. *International Journal of Quality and Services Sciences*.
- Ummah. (2022). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. *Jurnal Manajemen*,
- Wahyudi, et al. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*,
- Wibowo, & Astuti. (2020). Kualitas layanan transportasi online. *Jurnal Manajemen Transportasi*,
- Yasin, M. Y., et al. (2025). Analisis kualitas layanan online food delivery di wilayah Tasikmalaya menggunakan metode E-SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*,

- Yi, H., & Le, T. L. (2020). Factors influencing customer satisfaction with online food delivery services in Vietnam. *Journal of Asian Business and Economic Studies*.
- Yudha, et al. (2022). Kepuasan pelanggan dalam perspektif pemasaran modern. *Jurnal Ilmu Manajemen*,
- Yuliana. (2021). Faktor kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Service quality and customer expectations. *Journal of Service Marketing*,