

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH MAXIM SEBAGAI JASA  
TRANSPORTASI ONLINE**



**KARYA AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar  
Strata Satu Pada Program Studi Manajemen**

**Disusun oleh :**

**Iwan Kurniawan**

**NIM. 181510153**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**2025**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH MAXIM SEBAGAI JASA  
TRANSPORTASI ONLINE**



**KARYA AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar  
Strata Satu Pada Program Studi Manajemen**

**Disusun oleh :**

**Iwan Kurniawan**

**NIM. 181510153**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH MAXIM SEBAGAI  
JASA TRANSPORTASI ONLINE**

**Iwan Kurniawan**

**NIM. 181510153**

**KARYAAKHIR**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Program Studi Manajemen**

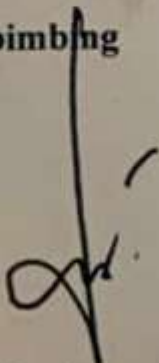
**Menyetujui**

**Palembang,**

**Fakultas Sosial Humaniora**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing**



**Dr. Trisninawati, S.E., M.M.**

**Dekan**



**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH MAXIM SEBAGAI JASA TRANSPORTASI ONLINE" Oleh IWAN KURNIAWAN (181510153) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 26 Agustus 2025.

### KOMISI PENGUJI


1. Ketua : Dr. Trisninawati, S.E., M.M

(  )

2. Anggota: Drs. Mukran Roni, M.B.A

(  )

3. Anggota: Wiwin Agustian, S.E., M.Si

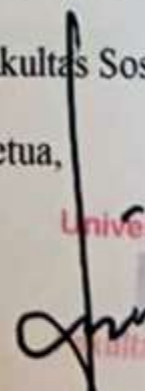
(  )

Mengetahui,

Program Studi Manajemen

Fakultas Sosial Humaniora

Ketua,



Dr. Trisninawati, S.E., M.M

NIDN. 220076702

Universitas Bina  
Darma  
Fakultas Sosial Humaniora



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Iwan Kurniawan

NIM : 181510153

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat di akses publik secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,



Iwan Kurniawan

NIM. 181510153

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan transportasi online Maxim. Maxim dikenal menawarkan tarif yang terjangkau dengan pelayanan yang kompetitif, sehingga menarik minat pengguna, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang sebagai responden penelitian ini. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik harga maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Harga yang terjangkau menjadi faktor utama, diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik dalam memengaruhi pilihan konsumen. Kesimpulannya, kombinasi antara strategi harga ekonomis dan peningkatan pelayanan menjadi kunci utama Maxim dalam menarik dan mempertahankan konsumennya di tengah persaingan layanan transportasi online.

***Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen, Maxim, Transportasi Online***

## ***Abstract***

*This study aims to determine the effect of price and service quality on consumer decisions in choosing the Maxim online transportation service. Maxim is known for offering affordable rates with competitive service, thus attracting users, particularly students from the Faculty of Economics and Business at Bina Darma University, Palembang, who participated in this study. The study used quantitative methods with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed to 30 respondents. The analysis technique used was multiple linear regression to measure the influence of price and service quality on consumer decisions. The results show that both price and service quality have a significant influence on consumer decisions, both partially and simultaneously. Affordable prices are the primary factor, followed by good service quality, in influencing consumer choice. In conclusion, the combination of an economical pricing strategy and improved service is key for Maxim in attracting and retaining customers amidst the competition in online transportation services.*

***Keywords: Price, Service Quality, Consumer Decision, Maxim, Online Transportation***



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Iwan Kurniawan  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat Tanggal Lahir : Tanjung Imam 28-02-1999  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Dwikoraii Rt 02 Rw 08 Kelurahan Lorok Pakjo,  
Kecamatan Ilir Barat, Palembang Sumatera Selatan  
E-Mail : [Iwankurniawan1603@Gmail.Com](mailto:Iwankurniawan1603@Gmail.Com)

### **Pendidikan Formal**

SD : SD Negeri Tanjung Iman  
SMP : SMP Negeri 2 Buay Sandang Aji  
SMA/SMK : SMA Negeri 2 Muaradua

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Maxim Sebagai Jasa Transportasi Online”.

Adapun tujuan dari penulisan Karya Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Manajemen. Dalam penyusunan Karya Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, doa, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada Tugas Akhir Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Pemasaran, Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis Menyadari Bahwa Tanpa Bantuan Dan Dukungan Dari Berbagai Pihak, Penyusunan Karya akhir Ini Tidak Akan Berjalan Dengan Baik.

Oleh Karena Itu, Penulis Mengucapkan Terima Kasih Kepada:

- Prof. Dr. Edi Surya Negara, S.Kom., M.Kom. Selaku Plt. Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
- Dr. Trisninawati, S.E.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang
- Dr. Trisninawati, S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan, juga doa dan semangat sehingga Karya Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Kedua Orang Tua Saya dan Keluarga Yang Selalu Mendukung dan Memberikan Doa

- Seluruh Dosen Prodi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan
- Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian Karya Akhir ini.

Semoga kebaikan dan dukungan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda, dan semoga Karya Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi masyarakat dan dunia akademik, serta menjadi inspirasi bagi generasi mendatang.

Palembang, September 2025

Penulis

Iwan kurniawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
Abstrak .....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Pemasaran.....	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.3 Konsep Manajemen Pemasaran .....	15
2.2 Pemasaran Jasa .....	17
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	17
2.1.2 Strategi Pemasaran Jasa .....	18
2.3 Bauran Pemasaran .....	19
2.4 Pengertian Harga.....	21
2.4.1 Indikator harga .....	22
2.5 Kualitas Pelayanan.....	22
2.6 Keputusan Pembelian Konsumen.....	25

2.6.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	25
2.6.2	Indikator Keputusan Pembelian.....	26
2.7	Penelitian Terdahulu.....	27
2.8	Kerangka Pemikiran.....	28
2.9	Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	35
3.2.1	Objek Penelitian.....	35
3.2.2	Unit Analisis.....	35
3.2.3	Lokasi Penelitian.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	36
3.3.1	Jenis Data Penelitian.....	36
3.3.2	Sumber Data Penelitian.....	36
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.5	Populasi dan Sampel.....	38
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel.....	39
3.6	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.1	Sumber Data.....	39
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Skala Pengukuran.....	41
3.8	Uji Coba Instrumen.....	40
3.8.1	Uji Validitas.....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.9.1	Uji Normalitas.....	42
3.9.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.10	Teknik Analisis Data.....	43
3.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.10.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	44

3.10.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	45
3.11 Uji Hipotesis .....	45
4.1. Uji t (Secara Parsial) .....	45
4.2. Uji F (Secara Simultan).....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	50
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	51
4.1.3 Karakteristik Responden Penelitian.....	51
4.1.4 Jawaban Variabel Penelitian.....	53
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
4.1.6 Hasil Analisis Data.....	69
4.2 Pembahasan .....	72
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen.....	72
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen.....	67
4.2.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Harga Tarif Minimum Transportasi Online .....	4
Tabel 1.2 Hasil data pra survey terhadap pengguna Transportasi Online Maxim...	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.3 Populasi Penelitian .....	37
Tabel 3.4 Tabel Skala Likert .....	40
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1) .....	52
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	52
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y) .....	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penelitian.....	51
Tabel 4.6. Jawaban Responden Variabel Harga (X1) .....	53
Tabel 4.7. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	53
Tabel 4.8. Jawaban Responden Variabel Keputusan Konsumen (Y).....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	61
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Form Acc Judul Karya Akhir

Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 4 SK Pembimbing

Lampiran 5 Lembar Konsultasi

Lampiran 6 Form Acc Perbaikan Proposal Penelitian

Lampiran 7 Surat Keterangan Lulus Proposal Penelitian

Lampiran 8 Hasil Turnitin

Lampiran 9 Surat Lulus Ujian Seminar Hasil

Lampiran 10 Form Acc Perbaikan Seminar Hasil

Lampiran 11 Artikel Jurnal

Lampiran 12 Point Check