

**PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE  
MAXIM PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1444 H / 2023 M**

## ABSTRAK

**TIARA AGUSTIN. NIM.1908204015.** "PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON", 2023.

Perkembangan teknologi informasi dan internet yang sangat pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan transportasi online semakin ketat. Belakangan ini muncul bisnis jasa transportasi online pendatang baru yaitu Maxim. Perusahaan Maxim menawarkan harga terjangkau dan lebih murah dibandingkan dengan transportasi online lainnya. Akan tetapi, pengguna jasa transportasi online Maxim masih sedikit jika dibandingkan dengan Grab dan Gojek. Aplikasi Maxim sulit digunakan dalam menentukan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan, karena alamat yang tertera pada maps belum lengkap dan kualitas pelayanan yang diberikan *driver* Maxim masih kurang baik dan kurang memuaskan. Hal tersebut perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh perusahaan Maxim agar keputusan pengguna dapat meningkat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, kemudahan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa transportasi online Maxim pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang berjumlah 2.304 mahasiswa. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa dihitung menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10%. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga, kemudahan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna jasa transportasi online Maxim pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Secara simultan variabel harga, kemudahan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna jasa transportasi online Maxim pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

**Kata Kunci:** *Harga, Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pengguna*

## ABSTRACT

**TIARA AGUSTIN.** NIM: 1908204015. “*THE INFLUENCE OF PRICE, CONVENIENCE, AND QUALITY OF SERVICES ON DECISIONS ON USERS OF MAXIM'S ONLINE TRANSPORTATION SERVICES IN STUDENTS OF FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON*”, 2023.

*The rapid development of information technology and the internet has made competition between online transportation companies increasingly fierce. Recently, a newcomer online transportation service business, Maxim, has appeared. Maxim company offers affordable and cheaper prices compared to other online transportation. However, users of Maxim's online transportation service are still small when compared to Grab and Gojek. The Maxim application is also difficult to use in determining pick-up locations and destination locations, because the addresses listed on the maps are not complete and the quality of service provided by Maxim drivers is still not good and unsatisfactory. This needs to be considered and corrected by the Maxim company so that user decisions can increase.*

*The purpose of this study was to determine the effect of price, convenience, and quality of service on the decisions of users of Maxim's online transportation services for FEBI IAIN Students Syekh Nurjati Cirebon, either partially or simultaneously. This study uses a quantitative approach to the survey method. The population in this study were students of the Islamic Economics and Business Faculty of IAIN Syekh Nurjati Cirebon, totaling 2,304 students. Data obtained from distributing questionnaires. The sampling technique used purposive sampling, in order to obtain a total sample of 100 students calculated using the slovin formula with an error rate of 10%. The data analysis technique used in this study is the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination test ( $R^2$ ).*

*The results showed that partially the variables of price, convenience, and quality of service had a positive and significant effect on the decisions of users of Maxim online transportation services for FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon students. Simultaneously the variables of price, convenience, and quality of service have a positive and significant effect on the decision of users of Maxim's online transportation services for FEBI IAIN Students Syekh Nurjati Cirebon.*

**Keywords:** Price, Convenience, Quality of Service, User Decision

## خلاصة

تياراً أجوستين. نيم. 1908204015. "تأثير السعر والراحة وجودة الخدمات على القرارات المتعلقة بمستخدمي خدمات النقل عبر الإنترنت الخاصة بشركة MAXIM لطلاب FEBI IAIN SYEKH". 2023, NURJATI CIREBON"

أدى التطور السريع لـ تكنولوجيا المعلومات والإنترنت إلى زيادة حدة المنافسة بين شركات النقل عبر الإنترنت. في الآونة الأخيرة ، ظهرت شركة خدمات نقل جديدة عبر الإنترنت ، مكسيم. تقدم شركة مكسيم أسعارًا معقولة وأرخص مقارنة بوسائل النقل الأخرى عبر الإنترنت. ومع ذلك ، لا يزال مستخدمو خدمة النقل عبر الإنترنت من Maxim صغارًا عند مقارنتها بـ Grab و Gojek. يصعب استخدام تطبيق Maxim في تحديد موقع الالتقاط وموقع الوجهة ، لأن العنوان المدرج على الخرائط غير مكتمل وجودة الخدمة المقدمة من قبل سائقين Maxim لا تزال غير جيدة وغير مرضية. يجب أن يتم النظر في هذا الأمر وتصحیحه من قبل شركة Maxim بحيث يمكن زيادة قرارات المستخدم.

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير السعر والراحة وجودة الخدمة على قرارات مستخدمي خدمات النقل عبر الإنترنت Maxim لطلاب FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon ، إما جزئياً أو في وقت واحد. تستخدم هذه الدراسة نهجاً كمياً لأسلوب المسح. كان السكان في هذه الدراسة من طلاب كلية الاقتصاد الإسلامي والأعمال في IAIN Syekh Nurjati Cirebon ، وبلغ عددهم 2304 طالباً. تم الحصول على البيانات من توزيع الاستبيانات. استخدمت تقنيةأخذ العينات هادفة ، من أجل الحصول على عينة إجمالية من 100 طالب محسوبة باستخدام معادلة slovin بمعدل خطأ 10٪. تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي اختبار أداة البحث واختبار الافتراض الكلاسيكي واختبار الانحدار الخطى المتعدد واختبار الفرضية واختبار معامل التحديد ( $R^2$ ).

أظهرت النتائج أن متغيرات السعر والراحة وجودة الخدمة جزئياً كان لها تأثير إيجابي وهام على قرارات مستخدمي خدمات النقل عبر الإنترنت Maxim لطلاب FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon. في الوقت نفسه ، فإن متغيرات السعر والراحة وجودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على قرار مستخدمي خدمات النقل عبر الإنترنت من Maxim لطلاب FEBI IAIN ، الشیخ نورجاتی سیرجیون.

**الكلمات الرئيسية:** السعر ، الملاعة ، جودة الخدمة ، قرار المستخدم

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### SKRIPSI

#### PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Tiara Agustin

NIM : 1908204015

IAIN  
SYEKH NURJATI  
CIREBON

Pembimbing:

Pembimbing I,

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag

NIP. 19750601 200501 1 008

Pembimbing II,

Nining Wahyuningsih, SE,MM

NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Tiara Agustin, NIM : 1908204015** dengan judul "**PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Menyetujui:

Pembimbing I,

**Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag**

NIP. 19750601 200501 1 008

Pembimbing II,

**Nining Wahyuningsih, SE, MM**

NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “**PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**”, oleh **Tiara Agustin, NIM : 1908204015**, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 08 Maret 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



H. Achmad Otono Bustomi, Lc., M.Ag  
NIP. 19731223 200701 1 022

Penguji I,

Penguji II,

Moh. Mabruri Faozi, MA  
NIP. 19780205 201101 1 004

Abdul Muizz Abdul Wadud K.A., M.Si  
NIP. 19870827 201903 1 009

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Tiara Agustin yang dilahirkan di Cirebon, pada tanggal 19 Agustus 2000. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Nasita (Alm) dan Ibu Kurtiya. Penulis tumbuh dan besar di Cirebon dan bertempat tinggal di Desa Bakung lor Blok Gempol RT 08 RW 02 Kec. Jamblang Kab. Cirebon.

Jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah:

1. SDN 3 Bakung lor (2007 - 2013)
2. SMPN 2 Gunung Jati (2013 - 2016)
3. MAN 1 Cirebon (2016 - 2019)

Penulis menempuh program pendidikan S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”**, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag dan Ibu Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tiara Agustin  
NIM : 1908204015  
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 19 Agustus 2000  
Alamat : Desa Bakung lor Kec. Jamblang Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**" ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Sehubungan dengan pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 03 Maret 2023

Saya yang menyatakan,



**Tiara Agustin**

NIM. 1908204015

## KATA PERSEMPAHAN

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat saya sayangi dan saya cintai yaitu kedua orang tua saya Bapak Nasita (Alm) dan Ibu Kurtiya, kakak, serta keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan dukungan materil maupun moril, memberikan semangat dan motivasi yang tiada henti, serta selalu mendoakan untuk kebaikan saya, sehingga saya bisa berada dititik ini. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bakti dan rasa terima kasih untuk segala kasih sayang, perjuangan, dan doa yang tak mungkin dapat saya balas. Semoga skripsi ini dapat menjadi suatu hal yang membanggakan untuk kalian semua.

Saya persembahkan juga skripsi ini untuk teman-teman dan sahabat saya Tasya, Musfiyah, Fauziah, Sofi Reza, Khilya, Rosa, Nurmuniyah, Windi, Widi, Melisah, Annisa, Lidia, Ratnawati, Kurni, Carnesi, Cindy, Shofiah, Lilis, Fina Aprilia, dan Shofie yang selama ini selalu ada menemani saya, selalu menghibur, mendengarkan keluh kesah, memberikan doa, motivasi, semangat, dan support ketika semuanya tidak baik-baik saja, selalu memberikan kebahagiaan, keceriaan yang penuh kisah kasih yang sangat indah dan bermakna. Terima kasih kalian, sudah membuat saya kuat sehingga bisa berada dititik ini.

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,  
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.



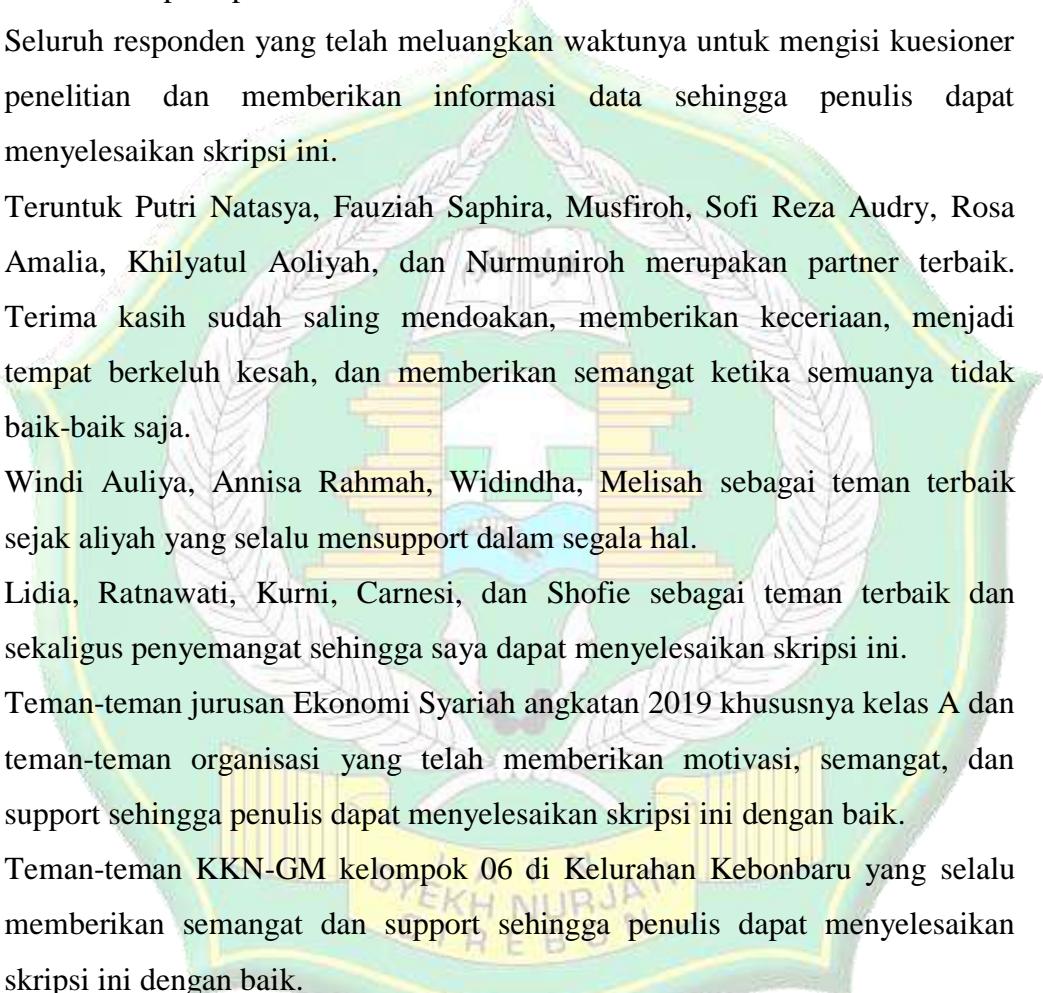
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang tidak pernah putus melimpahkan rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kemudahan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun dengan adanya dukungan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak maka kendala tersebut dapat diatasi dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Layaman, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
5. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag dan Ibu Nining Wahyuningsih, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Orang tua saya tercinta yaitu Bapak Nasita (Alm) dan Ibu Kurtiya, Kakak saya tersayang, dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat, dan kasih sayang yang tak pernah berhenti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 
7. Seluruh dosen jurusan Ekonomi Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
  8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian dan memberikan informasi data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
  9. Teruntuk Putri Natasya, Fauziah Saphira, Musfiyah, Sofi Reza Audry, Rosa Amalia, Khilyatul Aoliyah, dan Nurmuniyah merupakan partner terbaik. Terima kasih sudah saling mendoakan, memberikan keceriaan, menjadi tempat berkeluh kesah, dan memberikan semangat ketika semuanya tidak baik-baik saja.
  10. Windi Auliya, Annisa Rahmah, Widindha, Melisah sebagai teman terbaik sejak aliyah yang selalu mensupport dalam segala hal.
  11. Lidia, Ratnawati, Kurni, Carnesi, dan Shofie sebagai teman terbaik dan sekaligus penyemangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
  12. Teman-teman jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2019 khususnya kelas A dan teman-teman organisasi yang telah memberikan motivasi, semangat, dan support sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
  13. Teman-teman KKN-GM kelompok 06 di Kelurahan Kebonbaru yang selalu memberikan semangat dan support sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih dan semoga segala kebaikannya mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Cirebon, 22 Februari 2023

Penulis



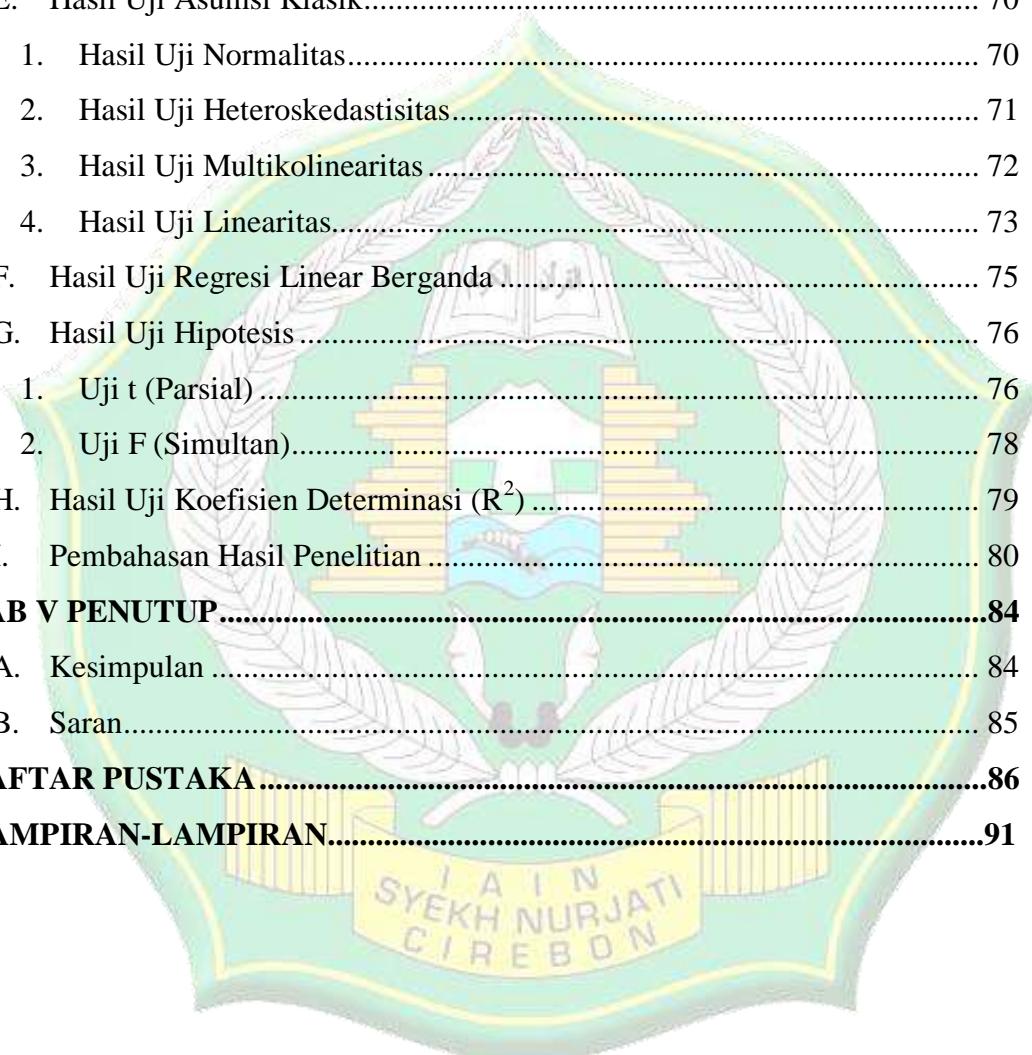
Tiara Agustin

NIM.1908204015

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	iv
<b>NOTA DINAS.....</b>	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	vi
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	vii
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....</b>	viii
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	ix
<b>MOTTO .....</b>	x
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	xi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Perumusan Masalah .....	9
D. Batasan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Harga .....	13
2. Kemudahan.....	19
3. Kualitas Pelayanan .....	21
4. Keputusan Pengguna .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	33
1. Kerangka pemikiran .....	33
2. Hipotesis Penelitian .....	36

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Metodologi Penelitian .....	38
1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
2. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	38
3. Populasi dan Sampel.....	39
4. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	43
5. Teknik Pengumpulan Data .....	43
6. Instrumen Penelitian.....	44
7. Variabel Penelitian .....	44
8. `Operasional Variabel Penelitian.....	45
B. Teknik Analisis Data.....	47
1. Uji Instrumen Penelitian.....	47
2. Uji Asumsi Klasik .....	48
3. Uji Regresi Linear Berganda .....	50
4. Uji Hipotesis.....	51
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.....	53
2. Perusahaan Maxim .....	55
B. Deskripsi Identitas Responden.....	58
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan .....	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	60
C. Gambaran Jawaban Responden.....	61
1. Variabel Harga .....	61
2. Variabel Kemudahan .....	62
3. Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
4. Variabel Keputusan Pengguna .....	66
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	68
1. Hasil Uji Validitas .....	68



2. Hasil Uji Reliabilitas .....	69
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
1. Hasil Uji Normalitas.....	70
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
3. Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
4. Hasil Uji Linearitas.....	73
F. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	75
G. Hasil Uji Hipotesis .....	76
1. Uji t (Parsial) .....	76
2. Uji F (Simultan).....	78
H. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79
I. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Grab, Gojek, dan Maxim.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon.....	39
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon.....	42
Tabel 3.3 Skala Likert .....	44
Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	60
Tabel 4.5 Gambaran Jawaban Responden Variabel Harga.....	61
Tabel 4.6 Gambaran Jawaban Responden Variabel Kemudahan .....	62
Tabel 4.7 Gambaran Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.8 Gambaran Jawaban Responden Variabel Keputusan Pengguna.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser .....	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Variabel Harga Terhadap Keputusan Pengguna.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas Variabel Kemudahan Terhadap Keputusan Pengguna.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna .....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	75
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji F .....	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim .....	3
Gambar 1.3 Transportasi Online yang Paling Banyak digunakan .....	4
Gambar 1.4 Hasil <i>Review/Ulasan</i> Pengguna Mengenai Kemudahan Aplikasi Maxim .....	7
Gambar 1.5 Hasil <i>Review/Ulasan</i> Pengguna Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Driver</i> Maxim .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	71

