

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE
“MAXIM” DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh

RAHMA PUTRI MELINDA

NIM. 20134066

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE
"MAXIM" DI KOTA PADANG

Nama : Rahma Putri Melinda
NIM : 20134066
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Oktober 2023

Diketahui Oleh,
Ketua Prodi

Ditetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Yuki Fitria, SE, MM
NIP. 198207222010122002



Dr. Rosyeni Rasvid, SE, ME
NIP. 196102141989122001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

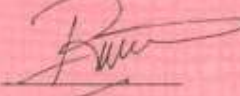

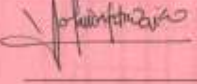
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE
"MAXIM" DI KOTA PADANG**

Nama : Rahma Putri Melinda
NIM : 20134066
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Prodi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, Oktober 2023

Tim Penguji,

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME	(Ketua)	
Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak	(Anggota)	
Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si	(Anggota)	

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Yuki Fitria, SE, MM
NIP. 198207222010122002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahma Putri Melinda
Thn. Masuk/NIM : 2020/20134066
Tempat/Tgl. Lahir : Batusangkar/ 4 Oktober 2001
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jln. M. Yamin SH No. 12, Batusangkar, Kab. Tanah Datar
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online "Maxim" terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, September 2023

Yang menyatakan,



Rahma Putri Melinda
NIM. 20134066

ABSTRAK

**Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online
“Maxim” Di Kota Padang**
Pembimbing : Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi Maxim di Kota Padang berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Penelitian ini dilakukan pada seluruh masyarakat yang menggunakan jasa transportasi online Maxim Motor di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan jasa transportasi online Maxim Motor dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan komputer sebagai alat pengolahan dan penghitungan data. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya diperoleh hasil, dari hasil tersebut dapat memberikan kesimpulan tentang kualitas layanan jasa transportasi Maxim di Kota Padang.

Hasil penelitian kualitas layanan jasa transportasi Maxim di Kota Padang berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*) 78.57% dalam kriteria cukup baik, ketanggapan (*responsiveness*) 77.20% dalam kriteria cukup baik, jaminan (*assurance*) 78.90% dalam kriteria cukup baik, empati (*empathy*) 78.90% dalam kriteria cukup baik, dan bukti fisik (*tangibles*) 79.80% dalam kriteria cukup baik. Dari hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi Maxim di Kota Padang berada pada kriteria cukup baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Transportasi Online, Maxim

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT panjatkan atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Maxim Di Kota Padang Berdasarkan Persepsi Penumpang”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Pada proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan motivasi, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak serta bantuan maupun saran. Oleh karena itu, tanpa mengurangi rasa hormat dan dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, menjaga dan melindungi penulis selama pembuatan Tugas Akhir.
2. Kepada orang tua tersayang, terimakasih atas dukungan, doa, nasehat, dan semangat kalian yang tidak ada hentinya, dan untuk abang dan adikku tersayang yang selalu memberikan *support*.
3. Bapak Dekan Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D beserta wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Yuki Fitria, SE, MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Muthia Roza Linda, SE, M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memotivasi penulis.
6. Ibu Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memotivasi penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang sudah membantu penulis dalam mengurus administrasi yang berhubungan dengan Tugas Akhir.
9. Sahabat-sahabatku Ikel Putri Utami, Nadya Maharani, Nurul Fauzia, Nuryah Syahda, Ayana Chairunnisa, Dewi Amalia Putri, yang selalu memberi

semangat, yang ada disaat suka duka, dan selalu memberi motivasi kepada penulis agar terus berjuang dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
11. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan, berjuang sampai sejauh ini hingga dapat menyelesaikan semuanya sampai akhir.

Penulis juga ingin menyampaikan mohon maaf apabila selama berjalannya penelitian ini terdapat hal-hal yang kurang berkenan dari penulis. Penulis menyadari jika penyusunan Tugas Akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis memerlukan saran dan juga kritik yang membangun untuk perbaikan di kemudian hari. Akhir kalimat, semoga Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaat bagi semua kalangan yang membacanya, khususnya bagi mahasiswa Manajemen Perdagangan.

Padang, Oktober 2023

Rahma Putri Melinda
NIM. 20134066

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
B. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	18
A. Bentuk Penelitian.....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
D. Rancangan Penelitian.....	20
E. Definisi Operasional.....	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
A. Profil Perusahaan Transportasi Online Maxim.....	26
B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	28
C. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	31
D. Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Likert	21
Tabel 2 Klasifikasi Tingkat Capaian Responden	22
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 7 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Keandalan.....	31
Tabel 8 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Ketanggapan...	33
Tabel 9 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Jaminan	34
Tabel 10 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Empati	36
Tabel 11 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Bukti Fisik....	37
Tabel 12 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkembangan Transportasi Online Di Kota Padang.....	2
Gambar 2 Peningkatan Pengguna Aplikasi Maxim	4
Gambar 3 Keluhan Penumpang terhadap Driver Transportasi Online Maxim.....	5
Gambar 4 Persentase Keluhan Pengguna Maxim di Kota Padang	5
Gambar 5 Logo Perusahaan Transportasi Online Maxim.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi	48
Lampiran 2 Ulasan masyarakat pengguna jasa transportasi online Maxim.....	49
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Responden dari Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 6 Dokumentasi saat penyebaran kuesioner.....	61

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

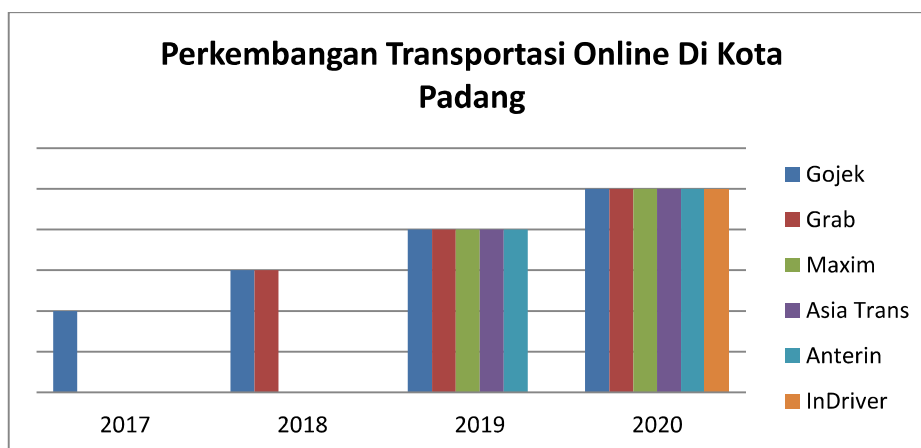
Kualitas pelayanan adalah tingkatan dalam pelayanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D (2015:157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu bagi keberhasilan suatu organisasi. Masyarakat memiliki pilihan yang lebih banyak, dan mereka cenderung memilih tempat yang memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Harapan masyarakat terus berkembang seiring waktu. Masyarakat modern tidak hanya menginginkan produk atau layanan yang baik, tetapi juga pengalaman yang luar biasa. Kualitas pelayanan yang baik menjadi semakin penting untuk memenuhi harapan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membantu membangun loyalitas masyarakat jangka panjang. Masyarakat yang puas cenderung tetap menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat memiliki dampak yang merugikan. Masyarakat yang tidak puas dapat meninggalkan perusahaan dan memberikan ulasan negatif yang dapat merusak reputasi organisasi. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan agar terhindar dari konsekuensi negatif tersebut.

Teknologi informasi di zaman ini berkembang dengan sangat pesat, salah satu teknologi yang sedang menjadi trend yaitu internet yang dapat memberikan

penyampaian informasi dengan mudah, dengan melihat besarnya peluang, para pelaku bisnis juga mulai menggabungkan internet salah satunya dengan transportasi online yang kini marak digunakan oleh masyarakat untuk mempermudah melakukan segala aktivitas dari satu tempat ketempat lainnya dengan pertimbangan kualitas pelayanan yang mereka pilih seperti keramahan pelayanan, kelengkapan keamanan, rasa aman dan nyaman serta harga yang terjangkau. Hal tersebut dapat menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi seperti taxi, bus, ojek. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, teknologi transportasi pun tidak kalah berkembang pesat. Saat ini banyak bermunculan jasa transportasi online di Indonesia seperti gojek, grab, maxim dan lain-lain.

Seiring berjalannya waktu jasa transportasi online di Kota Padang semakin bertambah banyak. Perkembangan jasa transportasi online dalam beberapa tahun terakhir juga terus meningkat, berikut adalah data tentang perkembangan transportasi online di Kota Padang, sebagai berikut:



Gambar 1 Perkembangan Transportasi Online Di Kota Padang

Sumber: *Inet.detik.com*, tahun 2017. *Gatra.com*, tahun 2019. *Tribunnews.com*, tahun 2019. *Topikini.com*, tahun 2019. *Padangmedia.com*, tahun 2020.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun persaingan transportasi online semakin bertambah, sehingga banyak pelanggan yang tidak hanya menggunakan jasa transportasi Maxim. Dilansir dari berita *inet.detik.com* 22 Agustus 2017, menyebutkan bahwa transportasi online di Indonesia salah satu pencetusnya adalah Gojek. Mengubah cara orang memesan kendaraan dengan cepat dan mudah, cukup dengan smartphone. Berdasarkan data dari berita *cnbcindonesia.com* 18 mei 2022, kini perusahaan Gojek telah memiliki pengguna aktif mencapai hamper 30 juta setiap bulannya. Kesuksesan Gojek sebagai pencetus layanan transportasi berbasis aplikasi online pertama di Indonesia memancing munculnya pelaku usaha yang sejenis salah satunya adalah Maxim. Hal tersebut membuat masyarakat membandingkan kualitas pelayanan driver Maxim dengan driver transportasi online lainnya.

Maxim adalah sebuah perusahaan teknologi internasional yang menawarkan layanan transportasi daring, dan menawarkan layanan tambahan seperti pesan antar makanan dan barang, kargo dan lain-lain. Maxim telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2018.

Berdasarkan website resmi Maxim (*taximaxim.com*) maxim di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Tercatat pada akhir tahun 2019, ada peningkatan sebanyak 31 kali lipat dari jumlah dari tahun sebelumnya. Menginjak kuartal 2 tahun 2020, pengguna aplikasi layanan Maxim yang aktif bertambah lebih dari 2.000.000 pengguna. Pada akhir tahun 2018, jumlah *pendownload* aplikasi Maxim angkanya berkisar 10.000 pengguna, namun pada akhir tahun 2019 meningkat drastic menjadi lebih dari 500.000

pengguna. Pertumbuhan jumlah pengguna Maxim selama setahun naik mencapai 31 kali lebih banyak, dengan rata-rata pertumbuhan hingga 160% tiap bulannya.



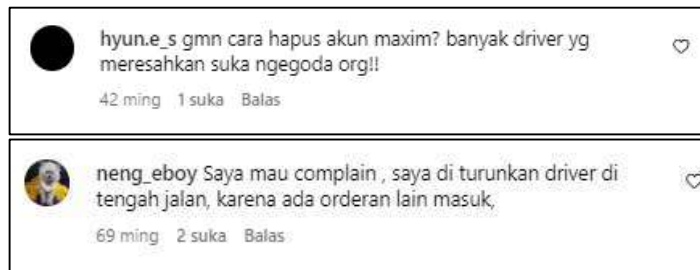
Gambar 2 Peningkatan Pengguna Aplikasi Maxim

Sumber: taximaxim.com

Di Padang sendiri Maxim sudah mulai beroperasi sejak Oktober 2019. Dalam penggunaan transportasi online ini, tentunya muncul berbagai masalah dalam melayani para penumpangnya. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang menyebabkan banyak kerugian yang dialami oleh perusahaan.

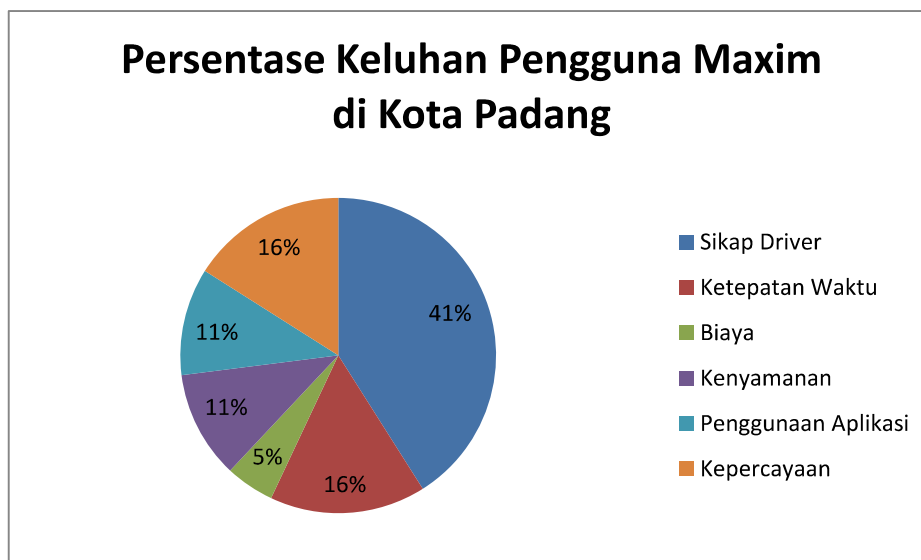
Berdasarkan data yang diperoleh pada survey awal, ditemukan beberapa komentar keluhan para penumpang yang pernah menggunakan jasa transportasi online Maxim di Kota Padang. Berikut adalah beberapa keluhan yang ditemukan pada media sosial Maxim Padang:





Gambar 3 Keluhan Penumpang terhadap Driver Transportasi Online Maxim
Sumber: Media Sosial Maxim, Tahun 2023

Tidak hanya itu, dari hasil wawancara juga yang pernah menggunakan Maxim, ditemukan beberapa keluhan yang membuat para pengguna ragu untuk menggunakan Maxim kembali. Keluhan tersebut digambarkan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut :



Gambar 4 Persentase Keluhan Pengguna Maxim di Kota Padang

Dari diagram diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sekitar 42% memberikan keluhan masalah sikap driver Maxim kepada penumpang, 16% keluhan terhadap masalah ketepatan waktu yang diberikan, 5% keluhan terhadap masalah biaya yang diberikan, 11% keluhan terhadap masalah kenyamanan yang diberikan, 11% keluhan terhadap masalah dalam penggunaan aplikasi Maxim,

dan sekitar 16 % keluhan terhadap masalah kepercayaan dari penumpang kepada driver Maxim.

Dapat dilihat bahwa sebagian penumpang yang menggunakan jasa transportasi online Maxim masih merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh driver Maxim. Maka dari itu perlunya para driver Maxim untuk memahami keluhan-keluhan penumpang agar dapat mempertahankan penumpang yang sudah ada dan menarik penumpang baru.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang terhadap terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi online Maxim di Kota Padang berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan menjadi fokus penelitian, yaitu “Bagaimana persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi Maxim di Kota Padang berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*)?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi Maxim di Kota Padang berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu

keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai tambahan referensi, khususnya terkait pengendalian kualitas pada sebuah perusahaan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan. Selain itu dapat pula membina kerja sama yang baik antara lingkungan akademik dengan lingkungan kerja.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dimaksudkan agar bermanfaat untuk menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari di perkuliahan.