

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR LAYANAN APLIKASI DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MAXIM  
BIKE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI DI KOTA PADANG**

**THESIS**



Disajikan Oleh :

**Nur Hapizah**

**2120522071**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR LAYANAN APLIKASI DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MAXIM  
BIKE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI DI KOTA PADANG**

**THESIS**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Magister pada Program Studi  
Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas*



**Pembimbing I**  
**Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT**

**Pembimbing II**  
**Dr. Ma`ruf, SE, M.Bus**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2023**

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR LAYANAN APLIKASI DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MAXIM BIKE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KOTA PADANG

<sup>1</sup> Nur Hapizah dan <sup>2</sup> Yulia Hendri Yeni <sup>3</sup> Ma`ruf

Department of Magister Management, Universitas Andalas  
Correspondent author: [yuliahendriyeni.unand@gmail.com](mailto:yuliahendriyeni.unand@gmail.com)  
Padang, 25173, Indonesia

## Abstrak

Usaha jasa transportasi *online* ini mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitasnya yang beragam dalam sehari-hari. Transportasi *online* biasanya menggunakan sebuah *platform* aplikasi pada *mobile phone* dan memanfaatkan teknologi internet dalam menjalankannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Layanan Aplikasi dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Maxim Bike dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Survei online dilakukan terhadap 120 responden. instrumen penelitian diadaptasi dari penelitian sebelumnya. Pemodelan persamaan struktural diterapkan untuk menganalisis data penelitian ini dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan tarif memiliki dampak yang penting dan bermakna terhadap loyalitas pelanggan. Dampak dari kualitas layanan dan tarif terhadap loyalitas pelanggan adalah signifikan. Namun fitur layanan aplikasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan pada jasa maxim bike.

**Kata Kunci:** Fitur Layanan Aplikasi; Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Harga

# **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, APPLICATION SERVICE FEATURES AND PRICES ON CUSTOMER LOYALTY FOR MAXIM BIKE SERVICES WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE IN PADANG CITY**

<sup>1</sup> Nur Hapizah dan <sup>2</sup> Yulia Hendri Yeni

Department of Magister Management, Universitas Andalas  
Correspondent author: [yuliahendriyeni.unand@gmail.com](mailto:yuliahendriyeni.unand@gmail.com)  
Padang, 25173, Indonesia

## ***Abstract***

This online transportation service business makes it easier for people to carry out various activities in their daily lives. Online transportation usually uses an application platform on a mobile phone and utilizes internet technology to run it. This research aims to determine the influence of Service Quality, Application Service Features and Tariffs on Maxim Bike Service Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediating Variable. An online survey was conducted on 120 respondents. The research instrument was adapted from previous research. Structural equation modeling was applied to analyze this research data using SmartPLS 4.0 software. The research results show that service quality and rates have an important and meaningful impact on customer loyalty. The impact of service quality and rates on customer loyalty is significant. However, the application service features do not have a significant influence on customer loyalty and customer satisfaction with Maxim Bike services.

**Keywords:** *Application Service Features; Customer Loyalty, Customer Satisfaction; Service Quality; Price*

