

**PENGARUH ULASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI KOTA
PALEMBANG**

S K R I P S I



Oleh :

**AGUSTRI
21220016
MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH ULASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI KOTA
PALEMBANG**

S K R I P S I

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi



Oleh :

**AGUSTRI
21220016
MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG
2025**

SKRIPSI
PENGARUH ULASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI KOTA
PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh

AGUSTRI
21220016
MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan tim
Penguji pada tanggal 12 Juni 2025

Dan dinyatakan memenuhi syarat

TIM PENGUJI

Ketua : Esty Naruliza,SE.,MP

Anggota : Asma Mario ,SE.,MM

Anggota : Albizia Pasmawijaya Putera, S.E., M.M., CPMA



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Esty Naruliza,SE.,M.P



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN
SKRIPSI**

Nama : AGUSTRI
NPM : 21220016
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul penelitian : PENGARUH ULASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI KOTA
PALEMBANG
Tanggal persetujuan : 12 Juni 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Ketua,

Esty Naruliza, S.E., M.P

Anggota,

Asma Mario, S.E., M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Esty Naruliza, S.E., M.P

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustri

Tempat/tanggal lahir : Pulau burung, 01 Agustus 2004

Program Studi : Manajemen

Npm : 21220016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa

1. Semua data informasi, interpretasi, dan pernyataan yang terdapat dalam pembahasan dan kesimpulan karya ilmiah ini, kecuali yang mencantumkan sumber, adalah hasil pengamatan, penelitian analisis, serta pemikiran saya dengan bimbingan dari pembimbing yang ditunjuk.
2. Karya ilmiah merupakan hasil tulisan asli saya yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas IBA maupun di institusi pendidikan tinggi lainnya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kejujuran dan kesesungguhan hati. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar. Saya siap menerima sanksi akademis, termasuk pencabutan gelar yang diperoleh melalui pengajuan karya ilmiah ini

Palembang, 12 Juni 2025
Yang membuat Pernyataan,



AGUSTRI

NPM 21220016

ABSTRAK

PENGARUH ULASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DI KOTA PALEMBANG

Oleh
AGUSTRI

Penulisan skripsi ini atas bimbingan :

Esty Naruliza,SE.,M.P

Sebagai Ketua

Asma Mario,SE.,MM

Sebagai Anggota

Kemajuan teknologi sudah mengubah kehidupan manusia dalam ekonomi digital. Hadirnya layanan transportasi online mampu memberikan perasaan puas akan kebutuhan masyarakat dalam transportasi salah satunya aplikasi Maxim. Ulasan pelanggan adalah tanggapan pengguna mengenai pengalaman mereka mengenai suatu layanan, Kualitas pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai harapan mereka. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul saat kinerja produk dibandingkan ekspektasinya

Objek penelitian adalah pengguna aplikasi Maxim. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif metode *accidental sampling*, kepada 272 responden dengan error level 10% atau 0,1. Data yang digunakan Data primer melalui google form kepada pengguna aplikasi Maxim di kota Palembang melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ulasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara parsial memberikan kontribusi sebesar 24,7% dan kualitas pelayanannya 30,8% terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara simultan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 55,6%, dan sisanya 44,4% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel ulasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

Dengan demikian secara parsial dan simultan ulasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Maxim di kota Palembang. Maka hipotesis dapat diterima karena terbukti kebenarannya. Terdapat pengaruh positif antara ulasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Ulasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Maxim

ABSTRACT

THE EFFECT OF CUSTOMER REVIEWS AND SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF MAXIM APPLICATION USERS IN PALEMBANG CITY

By
AGUSTRI

The writing of this thesis was under the guidance of:

Esty Naruliza, SE., M.P

As Chairman

Asma Mario, SE., MM

As a Member

Technological advances have changed human lives in the digital economy. The presence of online transportation services is able to provide a feeling of satisfaction with the needs of the community in transportation, one of which is the Maxim application. Customer reviews are user responses regarding their experience of a service, Service quality is an effort to meet customer needs and desires according to their expectations. User satisfaction is the feeling of happiness or disappointment that arises when a product performs compared to its expectations

The object of the research is the user of the Maxim application. This study used a quantitative descriptive approach of the accidental sampling method, to 272 respondents with an error level of 10% or 0.1. The data used Primary data through a google form to Maxim application users in the city of Palembang through validity and reliability tests, classical assumption tests and hypothesis tests. The results of the study showed that customer reviews and service quality partially contributed 24.7% and service quality 30.8% to user satisfaction. Meanwhile, simultaneously, the results of the study showed that the value of the determination coefficient (R^2) was 55.6%, and the remaining 44.4% user satisfaction could be explained by the variables of customer reviews and service quality.

Thus, partially and simultaneously, customer reviews and service quality have a significant effect on user satisfaction on the Maxim application in the city of Palembang. Then the hypothesis is acceptable because it is proven to be true. There is a positive influence between customer reviews and service quality which further increases user satisfaction.

Keywords: Customer Reviews, Service Quality, User Satisfaction, Maxim