

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI,  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
MAXIM DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**NIRMA HAYATI KOMALA NINGSIH**

212304050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI,  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MAXIM DI  
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

**NIRMA HAYATI KOMALA NINGSIH**

NIM 212304050

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 29 Juli 2015

Mengesahkan,

Pembimbing,

Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

Ketua Penguji,

Wina Driyan Pradana S.E., M.M

Anggota Penguji,

Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NPP. 2018.13.0130

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Nirma Hayati Komala Ningsih

NPM : 212304050

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Maxim Di Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 05 Mei 2025

Nirma Hayati Komala Ningsih

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Maxim Di Yogyakarta”**

Proposal penelitiann ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. Selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1) serta Dosen Pembimbing Skripsi juga Dosen Pembimbing Akademik yang telah memeberikan banyak ilmu, dukungan, dan motivasi.
4. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Keluarga tercinta Ayah, Mama, Teh Nisfa, Mas Sheni yang telah memberikan dukungan, doa, dan kepercayaan pada penulis untuk meraih mimpi-mimpinya.
6. Untuk sahabat penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, Farastya Ulandari, Humairo Zaini, & Nurul Insani yang selalu saling mendukung, menghibur, dan menemani hari-hari penulis.

7. Untuk rekan seperjuangan teman-teman manajemen Angkatan 2021 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih sudah menjadi bagian dari kenangan dimasa perkuliahan.
8. Untuk Zahra Firda dan Neng Desti, sahabat penulis dari masa sekolah hingga saat ini yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan hiburan.
9. Untuk Ibu Rahayu, sebagai keluarga kedua bagi penulis ditanah rantau, yang telah menerima kehadiran penulis dan senantiasa memberi dukungan.
10. Dan untuk diri sendiri, terima kasih sudah bertahan hingga saat ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bekerja keras dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pendidikan sarjana. Terima kasih sudah mampu melawan keraguan yang seringkali datang disetiap malam, dan memulai hari dengan penuh tekad untuk bisa menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Mari untuk selalu merayakan dalam setiap momen yang dilewati.

Semoga senantiasa Allah memberikan keberkahan dan kelimpahan kebaikan kepada semuanya atas kebaikan yang telah diberika kepada Saya. Besar harapan Saya semoga skripsi ini dapat menghasilkan penelitian yang bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 20 Juli 2025

Penulis,

Nirma Hayati Komala Ningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
A. Landasan Teori .....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Pengembangan Hipotesis .....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	45
A. Deskripsi Data.....	45
B. Analisis Data .....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kebaharuan Penelitian.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	41
Tabel 3. 4 Indeks Goodness Of Fit.....	44
Tabel 4.1 Usia Responden.....	45
Tabel 4 2 Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Asal Perguruan Tinggi Mahasiswa .....	47
Tabel 4.5 Frekuensi Penggunaan Maxim .....	49
Tabel 4.6 Penggunaan Aplikasi Transportasi .....	49
Tabel 4.7 Keperluan Penggunaan Transportasi Online .....	50
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.9 Uji Validitas .....	56
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.11 Uji Normalitas .....	58
Tabel 4.12 Uji Goodness of Fit.....	59
Tabel 4.13 Uji Hipotesis.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Transportasi Online Pilihan Masyarakat Indonesia .....	5
Gambar 1.2 Pertumbuhan Maxim di Indonesia .....	7
Gambar 2. 1 Konsep Model Expectation Confirmation Theory .....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	32

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	94
Lampiran 2 Data Sampel.....	99
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	107
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas .....	120
Lampiran 5 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis .....	122
Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Keuangan .....	125
Lampiran 7 Kartu Bimbingan .....	127
Lampiran 8 Hasil Uji Plagiarisme.....	129

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA