

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggriana, R., N. Qomariah. dan B. Santoso. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember*. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia. 7 (2) : 137-156.
- Azwar, S. (2013). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2007). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Feb, M., Setyorini, R. (2019) *Pengukuran kepuasan pengguna Website viu.com dengan menggunakan pendekatan WEBQUAL 4.0 dan Importance Performance Analysis*.
- Hadisaputro, E. L., wandi, E., & Hermawansyah, A. (2019). *Analisis kepuasan pengguna layanan aplikasi gojek roda dua dengan kerangka kerja pieces*. Seminar nasional sistem informasi dan Teknik Informatika sensitif .
- Indraini, A. (2019). *Mengenal Ojol Maxim, Penantang Gojek-Grab*.
- Keller, P., Kevin, L.K. (2009). *Manajemen pemasaran Jilid 1 edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kristy, R. D., Wahyu, A. K. (2018). *Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi universitas muhammadiyah malang*. Teknika: engineering and Sains Journal volume 2 nomor 1 , 17-24.

- Lubis, A. S., Andayani, N.R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam*. Journal of Business Administration Vol 1, No 2, hlm 232-243.
- Morissan. (2016). STATISTIK SOSIAL. Jakarta: Kencana.
- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pengguna transportasi GO-JEK di Semarang*. Journal of Management Vol 4, No 4.
- Napitupulu, D. B. (2016). *Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan WEBQUAL*. Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol. 14 No. 1.
- Nurbojatmiko, Taufiqiya, N. I., Aziz, D. A., Shiddiq, M. I., & Musri, M. (2019). *Penilaian layanan infrastruktur seluler berbasis pengguna menggunakan Framework Pieces (Studi kasus: PT. XL Axiata tbk di wilayah bojong sari, kota depok)*. SEBATIK Vol 23 No 1.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). *Analisis kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di sbu laboratory cibitung pt sucofindo (persero)*. Jurnal Teknik Industri, vol. 9, no. 1.
- Raharjo, H. M., & Azwir, H. H. (2017). *A Combination of Importance and Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value for Determining Service Attributes Priority Level for PT. X*. Journal of Industrial Engineering;Scientific Journal on Research and Application of Industrial System, Vol. 2, No.1 , 1-9.

- Sahrul, Hidayatullah, S. A., & Hadisaputro, E. L. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework*. Jurnal Sistem Informasi Volume 2 Nomor 2 .
- Saputra, Y. S., & Hati, S. W. (2017). *analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan ojek online (wakjek) di kota batam*. Journal of Applied Business Administration Vol 1, No 1 , hlm. 96-121.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Metode Riset Online: Teori, Praktik, dan Pembuatan Aplikasi (Menggunakan HTML, PHP, dan CSS)*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo
- Setyaningsih, E., ismawan, E., & Hidayat, T. (2020). *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan*. Sistem Informasi.
- Setyawan, A.B. (2005, 29 Agustus). Metode penelitian pertemuan 7 tahapan penelitian-sampling (bagian 2). Arisbudi.staff.gunadarma. Diakses <http://arisbudi.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/folder/0.27>
- Siregar, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian & pengembangan*. Bandung. Alfabeta
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). *Metode Fuzzy Servqual dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan*. Jurnal Informatika Vol. 5 No. 1 .

- Tek.id (2019, Juli 23). Gojek rebranding, dan kalahkan Grab soal pengguna aktif bulanan. Diakses <https://www.tek.id/tek/gojek-rebranding-dan-kalahkan-grab-soal-pengguna-aktif-bulanan>
- Umar, H. (2003). *Metode riset bisnis Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. (2005). *Riset sumber daya manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wartaekonomi (2020, Juni 15) . 2 tahun lawan grab-gojek di ri Maxim cetak 16 juta perjalanan. Diakses <https://www.wartaekonomi.co.id/read290084/2-tahun-lawan-grab-gojek-di-ri-Maxim-cetak-16-juta-perjalanan>

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i),

Saya Desty Ariyani, Mahasiswi S1 Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian tugas akhir mengenai **Analisis kualitas pelayanan Maxim terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode PIECES Framework dan Importance Performance Analysis**. Adapun kriteria responden yang saya butuhkan adalah pelanggan transportasi Maxim atau orang yang pernah menggunakan layanan tersebut.

Apabila memenuhi kriteria tersebut, saya berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap layanan transportasi Maxim di kota Makassar.

Atas partisipasi dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Desty Ariyani

NIM D22116310

#### I. Identitas Responden

Nama/inisial : ..... (boleh tidak diisi)

No. HP/media sosial: ..... (boleh tidak diisi)

Usia : .....

Pekerjaan : .....

#### II. Petunjuk Pengisian

Jawablah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memilih antara skala 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju) sesuai dengan pengalaman anda.

Tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam menjawab.

No	Item	Kepuasan		Kepentingan	
		STS	SS	STS	SS

		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Penggunaan aplikasi Maxim sangat mudah dimengerti										
2	Mudah memesan dengan aplikasi Maxim										
3	Sistem aplikasi Maxim tidak mengalami error										
4	Maxim bisa memesan ke banyak tujuan dengan satu <i>driver</i> yang sama										
5	Informasi yang dihasilkan selalu sesuai dengan kenyataan yang dialami pelanggan										
6	Sistem menyediakan informasi yang sangat detail										
7	Maxim menawarkan tarif yang lebih murah dari aplikasi sejenis										
8	Mudah saat melakukan pembayaran										
9	<i>Driver</i> Maxim tidak meminta tarif lebih kepada konsumen										
10	<i>Cahsback</i> yang di berikan sudah maksimal										
11	Pembayaran sesuai dengan yang tertuai di aplikasi Maxim pelanggan										
12	Keamanan pelanggan Maxim terjaga										
13	Kerahasiaan data pelanggan Maxim terjaga										
14	Pelanggan merasa menggunakan Maxim sesuai dengan kebutuhan										
15	Aplikasi Aplikasi Aplikasi Maxim cocok digunakan untuk perjalanan jauh										
16	Aplikasi Maxim berguna untuk sehari-hari										
17	Sistem Maxim yang sekarang mempermudah mendapatkan <i>driver</i>										
18	Pelayanan Maxim sudah sangat baik										
19	Tepat waktu saat mencapai tujuan										
20	Kendaraan <i>driver</i> Maxim sangat nyaman										
21	<i>Driver</i> Maxim sangat ramah										
22	<i>Customer services</i> Maxim cepat tanggap melayani pelanggan										
23	<i>Customer services</i> Maxim membantu pelanggan yang mendapatkan hambatan pada saat menggunakan aplikasi Maxim										

## LAMPIRAN 2. Data Penilaian Kepuasan Pelanggan

	P1	P2	P3	I1	I2	I3	E1	E2	E3	E4	E5	C1	C2	Ef1	Ef2	Ef3	Ef4	S1	S2	S3	S4	S5	S6
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	3	3	2	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
6	3	2	3	4	3	2	5	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3
7	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3
8	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
9	3	4	3	4	5	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4
10	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3
11	3	4	1	4	2	2	5	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3
12	4	5	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
15	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	5	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
19	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3
20	3	3	2	2	1	1	5	3	3	2	2	1	3	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3
21	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
22	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5

24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5
26	3	3	4	2	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3
27	3	3	3	2	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
30	2	2	1	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
31	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
32	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
33	3	4	1	4	2	2	5	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3
34	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4
36	2	3	3	3	2	2	5	4	4	2	5	2	3	2	1	3	3	2	4	2	3	3	3
37	4	3	1	1	3	2	3	1	4	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
38	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3
39	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4
40	4	3	3	3	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3	3	2	3	3	3	4	3	5
41	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3
42	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
43	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
45	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
46	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
47	3	3	2	2	1	3	5	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3
48	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
50	4	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4



51	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3
52	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	1	3	3	3
53	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	5	2	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	2	3	2	4	4	3	3
57	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	3	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1
58	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3
59	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
60	5	5	4	1	2	3	5	2	5	3	3	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4
61	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3
63	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
65	3	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
66	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
67	3	2	3	3	2	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	1	4	5	3	3
68	2	3	2	3	2	4	4	3	5	3	5	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
69	2	3	2	3	2	4	4	3	5	3	5	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3
71	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
72	4	4	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
73	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
75	2	3	3	2	3	3	5	5	5	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3
76	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
77	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4

78	2	3	3	2	3	3	5	5	5	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	2	2	2	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
82	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
84	5	5	5	1	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
85	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
86	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
87	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
88	4	3	3	3	2	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	2	3	3	3	2	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
90	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
91	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1
93	2	3	3	4	4	2	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
99	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
100	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

### LAMPIRAN 3. Data Penilaian Kepentingan Pelanggan

	P1	P2	P3	I1	I2	I3	E1	E2	E3	E4	E5	C1	C2	Ef1	Ef2	Ef3	Ef4	S1	S2	S3	S4	S5	S6
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
6	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
7	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
8	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
9	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3
12	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4
13	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5
14	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
17	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
18	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
19	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
20	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
21	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
22	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5
23	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3

24	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
25	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4
26	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4
27	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2
28	5	4	3	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
29	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
30	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5
31	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3
32	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
33	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
34	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5
35	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5
36	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5
37	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
38	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
39	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
40	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3
41	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3
42	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
43	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3
44	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3
46	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
47	4	4	3	3	3	3	5	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
48	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

51	3	5	3	1	3	2	5	5	5	1	5	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
53	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	4	3	3
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
65	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
66	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
67	3	3	2	3	3	2	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3
68	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
69	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3
71	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
72	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
73	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
75	2	3	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3
76	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
77	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

78	2	3	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
82	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
84	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
88	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
89	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3
90	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
97	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
98	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
99	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

#### LAMPIRAN 4. Hasil SPSS Data Kepuasan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.870	3

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.58	1.075	100
P2	3.72	1.016	100
P3	3.25	1.058	100

#### Uji Reliabilitas Variabel *Performance*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.786	3

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
I1	3.17	1.016	100
I2	3.42	1.056	100
I3	3.25	.978	100

#### Uji Reliabilitas Variabel *Information and Data*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.892	5

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E1	4.34	1.017	100
E2	3.97	1.068	100
E3	4.15	1.114	100
E4	3.35	1.077	100
E5	4.05	1.114	100

#### Uji Reliabilitas Variabel *Economics*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.888	.891	2

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
C1	3.79	1.076	100
C2	3.71	.957	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Control and Security***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.847	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
EF1	3.80	.985	100
EF2	3.45	1.175	100
EF3	4.07	.856	100
EF4	3.53	.979	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Efficiency***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.937	6

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
S1	3.53	.979	100
S2	3.49	.948	100
S3	3.42	.987	100
S4	3.65	.869	100
S5	3.41	.877	100
S6	3.40	.876	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Service***



**LAMPIRAN 5. Hasil SPSS Data Kepentingan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.842	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.01	.959	100
P2	4.14	.817	100
P3	3.81	.961	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Performance***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.831	.833	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
I1	3.84	.950	100
I2	3.94	.862	100
I3	3.92	.971	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Information and Data***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.834	.838	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
E1	4.34	.879	100
E2	4.25	.869	100
E3	4.25	.833	100
E4	3.86	.964	100
E5	4.12	.891	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Economics***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.764	.764	2

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
C1	4.05	.892	100
C2	3.94	.886	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Control and Security***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.820	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
EF1	4.01	.835	100
EF2	3.89	1.034	100
EF3	4.21	.729	100
EF4	3.89	.875	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Efficiency***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.914	6

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
S1	3.88	.868	100
S2	3.90	.916	100
S3	3.94	.897	100
S4	4.01	.835	100
S5	3.88	.913	100
S6	3.86	.932	100

**Uji Reliabilitas Variabel *Service***

## LAMPIRAN 6. Tabel R

Tabel r untuk df = 1 - 50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

## LAMPIRAN 7. Dokumentasi

### Fitur-fitur pada aplikasi Maxim



- CACA SASKIA  
BNI PANAKUKANG MAS  
29 April 2021, 10:35 - 10:53 / Terpenuhi
- Perumnas Raya, 16/112  
Perumahan Grand Aroepala Blok J/35  
14 April 2021, 12:43 - 12:56 / Terpenuhi
- CACA SASKIA  
Perumnas Raya, 30  
14 April 2021, 8:41 - 9:00 / Terpenuhi
- CACA SASKIA  
Wr Rifkah Nasi Kuning  
11 April 2021, 13:50 - 14:25 / Terpenuhi
- Balai Pertemuan Wirabuana  
Bidan Purnawati, AMD Keb  
9 April 2021, 16:23 - 17:05 / Terpenuhi



Order

**R** Rumah ke Kampus  
Katangka, Workshop Pusaka Sulawesi → Universitas Hasanuddin

Alamat

**R** Rumah  
Katangka, Workshop Pusaka Sulawesi

**+**

Lengkapi profil

- Pengaturan
  - Dukungan
  - Pemberitahuan 3
  - Pembayaran nontunai
  - Kode promo
- Bekerja sebagai pengemudi
- Mitra Food&Shop
- Membagikan tautan aplikasi
-

