

ABSTRAK

Venna Wiayunda. 2025. *Pengaruh Harga, Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Dan E-Wom Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Transportasi Online Maxim Di Kota Madiun*. Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Dr. Apriyanti, S.E., M.M. Pembimbing (II) Hendra Setiawan, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kemudahan, kualitas pelayanan, dan *e-wom* terhadap keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun. Fenomena yang ada menunjukkan bahwa harga Maxim terbilang cukup terjangkau, dengan penggunaan aplikasi yang mudah sehingga banyak dari masyarakat yang dapat mengakses. Selain itu, kualitas pelayanan yang memuaskan dan *E-wom* yang mayoritas bersifat positif membuat banyak dari Masyarakat yang tertarik menggunakan Maxim.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Aplikasi transportasi *online* Maxim di Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilakukan dengan menggunakan data primer yang didapat melalui teknik pengumpulan data berupa kuisioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* SPSS 25 dengan jumlah sampel sebanyak 384 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial variabel harga (X_1), variabel kemudahan (X_2), variabel kualitas pelayanan (X_3), dan variabel *e-wom* (X_4) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun.

Kata Kunci: Harga, Kemudahan, Kualitas Pelayanan, E-WOM, Keputusan Layanan Transportasi

ABSTRACT

Venna Wiayunda. 2025. *The Influence of E-Wom Social Media Instagram and Venna Wiayunda. 2025. The Influence of Price, Convenience, Service Quality, and E-WOM on the Decision to Use Maxim Online Transportation Services in Madiun City. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas PGRI Madiun. Advisor (I) Dr. Apriyanti, S.E., M.M. Advisor (II) Hendra Setiawan, S.E., M.M.*

The purpose of this study is to determine the effect of price, ease, service quality, and e-WOM on the decision to use Maxim online transportation services in Madiun City. The existing phenomenon shows that Maxim's price is relatively affordable, with easy-to-use applications, making it accessible to many people. Furthermore, the satisfying service quality and positive e-WOM have attracted many people to use Maxim.

The population in this study is all users of the Maxim online transportation application in Madiun City. This study uses a quantitative approach, which is conducted by using primary data obtained through a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using SPSS 25 software with a sample size of 384 respondents. The results of this study indicate that partially, the variables of price (X1), ease (X2), service quality (X3), and e-WOM (X4) have a positive and significant effect on the decision to use Maxim online transportation services in Madiun City.

Keywords: *Price, Convenience, Service Quality, E-WOM, Transportation Service Decision*