

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *RATING* PELANGGAN DAN INSENTIF TERHADAP  
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA *DRIVER* MAXIM DI KOTA  
SAMARINDA**



Oleh :

**THERESIA FLORANTIKA DOLU**  
**NPM. 21.61201.059**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu  
Syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA  
2025**



**UNIVERSITAS  
WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**BERITA ACARA  
UJIAN SKRIPSI (KOMPREHENSIF)**

Panitia Ujian Skripsi (Komprehensif) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Program Studi **Manajemen**; telah melaksanakan Ujian Skripsi (Komprehensif) pada hari ini tanggal **14 Agustus 2025** bertempat di **Kampus Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda**.

- Mengingat :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional.
  2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
  3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi.
  4. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan tentang Status, Peringkat dan Hasil Akreditasi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor : 238/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/II/2023, Terakreditasi Baik Sekali.
  5. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan tentang Status, Peringkat dan Hasil Akreditasi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor : 338/DE/A.5/AR.10/IV/2023, Terakreditasi Baik Sekali.
  6. Surat Keputusan Yayasan Pembina Pendidikan Mahakam Samarinda No.22.a/SKYPPM/VI/2017 tentang Pengesahan Statuta Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
  7. Surat Keputusan Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor. 424.237/48/UWGM-AK/X/2012 Tentang Pedoman Penunjukkan Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi peserta didik.

- Memperhatikan :
1. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang Penunjukkan Dosen Pembimbing Mahasiswa dalam Penelitian dan Penyusunan Skripsi;
  2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang Penunjukkan Tim Penguji Ujian Skripsi (Komprehensif) Mahasiswa;
  3. Hasil Rekapitulasi Nilai Ujian Skripsi (Komprehensif) mahasiswa yang bersangkutan;

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Erni Setiawati, SE., ME	1.....	Ketua
2.	Hj. Yeni Yahdiani, S.Sos, MM	2.....	Anggota
3.	Syafariddin Syachrani, S.E., M.M	3.....	Anggota

**MEMUTUSKAN**

Nama Mahasiswa : THERESIA FLORANTIKA DOLU  
NPM : 21.61201.059  
Judul Skripsi : Pengaruh Rating Pelanggan Dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Driver Maxim Di Kota Samarinda.

Nilai Angka/Huruf : **77.80 = B + =**

Catatan :

1. **LULUS / TIDAK LULUS**
2. **REVISI / TIDAK REVISI**

Pembimbing I

**Erni Setiawati, SE., ME.**

Mengetahui

Pembimbing II

**Hj. Yeni Yahdiani, S.Sos, MM**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH RATING PELANGGAN DAN  
INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DAN KINERJA DRIVER MAXIM DI KOTA  
SAMARINDA.**

Diajukan Oleh : Theresia Florantika Dolu

NPM : 2161201059

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan/ Prog. Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

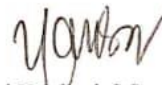
Menyetujui,

Pembimbing I



Erni Setiawati, SE.,ME  
NIDN. 1110057601

Pembimbing II



Yeni Yahdiani, S.Sos.,MM  
NIDN. 1120126901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Widyagama Mahakam Samarinda



  
Dr. M. Asri Sulidar Abbas, SE., MM  
NIDN. 117307042005011002

Lulus Ujian Komprehensif Tanggal : 14 Agustus 2025


**HALAMAN PENGUJI**  
**SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS PADA**

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Agustus 2025

**Dosen Penguji**

1. Erni Setiawati, SE., ME

1. 

2. Yeni Yahdiani, S.Sos., MM

2. 

3. Syafarliddin Syachrani, S.E., M.E

3. 

### LEMBAR PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :




Nama : Theresia Florantika Dolu

NPM : 2161201059

Telah melakukan revisi Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH RATING PELANGGAN DAN INSENTIF TERHADAP  
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA DRIVER MAXIM DI KOTA  
SAMARINDA**

Sebagaimana telah disarankan oleh dosen penguji sebagai berikut :

No	Dosen Penguji	Bagian yang direvisi	Tanda Tangan
1.	Erni Setiawati, SE., ME	-	
2.	Yeni Yahdiani, S.Sos., MM	-	
3.	Syafarliddin Syachrani, S.E., M.E	1. Tahun Buku	

## **RIWAYAT HIDUP**



Theresia Florantika Dolu lahir di Sok Rutung 15 2001 anak dari Bapak Bruno Nai dan Ibu Bernadeta Nimas. Dan menempuh pendidikan Sekolah Dasar Katolik Wolowio pada tahun 2008 s.d 2014, kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Komodo pada tahun 2014 s.d 2017, dan melanjutkan pendidikan menengah atas di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Komodo pada tahun 2017 s.d 2020 kemudian terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen pada tahun 2021.

Theresia Florantika Dolu

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan rasa terimakasih yang tulus kepada : Yang teristimewa untuk kedua orang tua penulis, Bapak Bruno Nai dan Ibu Bernadeta Nimas dan Om Agustinus Arif Juono, S.H serta Tanta Flaviana Yulfarida Kurniati, Amd. Keb. Saudaraku Klaudius De Gunawan, Jeane Francoise Datong, Simforianus Jawa dan Sesilia Cahaya Putri Gusti yang telah banyak memberikan doa dan semangat yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

1. Terimakasih kepada Yth. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T  
Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
2. Bapak Dr. M. Astri Yulidar Abbas, S.E., M.M Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
3. Ibu Dian Irma Aprianti, S.IP., MM Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam  
Samarinda.

4. Ibu Erni Setiawati, S.E., M.E Dosen pembimbing I dan Ibu Yeni Yahdiani, S.Sos., MM Dosen pembimbing II yang telah membagi ilmunya selama perkuliahan, membimbing, memotivasi, serta memberikan saran kepada penulis dalam penulisan Skripsi ini serta seluruh dosen pengajar dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda atas waktu serta ilmunya yang diberikan kepada penulis.
5. Untuk sahabat saya Febri Agustinus, F. Yetrie Sophie, Kristiana Somi Lein, Emiliana Eflinda Nensi, adik Brinetasya dan Meilinda serta teman-teman Mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya angkatan 2021 serta pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih telah memberikan doa dan semangat serta saran-saran dalam proses penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini karena keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritikan serta saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Sangat diharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya.

Peneliti

Theresia Florantika Dolu

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI.....	iv
RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.3 Kinerja.....	14
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	15
2.3.3 Indikator Kinerja .....	15

2.4 Kepuasan Kerja .....	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	16
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	17
2.4.3 Indikator Kepuasan Kerja .....	17
2.5 Rating Pelanggan .....	18
2.5.1 Pengertian <i>Rating</i> Pelanggan .....	18
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Rating</i> Pelanggan .....	19
2.5.3 Indikator Rating Pelanggan.....	19
2.6 Insentif .....	20
2.6.1 Pengertian Insentif .....	20
2.6.2 Tujuan Pemberian Insentif .....	20
2.6.3 Indikator Insentif.....	21
2.7 Model Konseptual .....	21
2.8 Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Metode Penelitian .....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Metode Analisis .....	27
3.5.1 Uji Instrumen .....	27
1) Uji Validitas.....	27
2) Uji Reliabilitas .....	28
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
1) Uji Normalitas .....	28
2) Uji Multikolinieritas .....	29
3) Uji Heterokedastisitas .....	29
4) Uji Linieritas.....	30
3.5.3 Analisis Regresi Variabel Mediasi.....	30

3.6 Pengujian Hipotesis .....	33
3.6.1 Uji Simultan (Uji F) .....	33
3.6.2 Uji Parsial (Uji T) .....	33
<b>BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.1 Sejarah Umum Berdirinya Maxim .....	34
4.1.2 Letak Geografis Maxim di Kota Samarinda .....	35
4.1.3 Logo Maxim .....	36
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan Maxim .....	36
4.1.5 Macam – Macam Jasa Layanan di Aplikasi Maxim .....	37
4.1.6 Cara Mendaftar Menjadi Driver Maxim .....	38
4.2 Gambaran Umum Responden .....	39
<b>BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
5.1 Data Hasil Penelitian .....	42
5.1.1 Distribusi Jawaban Responden .....	42
5.2 Uji Instrumen .....	42
5.2.1 Uji Validitas .....	45
5.2.2 Uji Reliabilitas .....	47
5.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
1) Uji Normalitas .....	48
2) Uji Multikolineritas .....	49
3) Uji Heterokedastisitas .....	50
4) Uji Linieritas .....	51
5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
5.5 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
5.6 Pengujian Hipotesis .....	60
5.6.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	60
5.6.2 Uji Signifikan Parsial ( Uji T) .....	62
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
6.1. Kesimpulan .....	66
6.2. Saran .....	67

DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN.....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Skala Likert.....	27
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 5.1 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel Rating Pelanggan.....	42
Tabel 5.2 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel Insentif.....	43
Tabel 5.3 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Kerja.....	44
Tabel 5.4 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Driver.....	45
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 5.7 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 5.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 5.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	50
Tabel 5.10 Hasil Uji Linieritas Variabel Rating Pelanggan (X1) dan (X2)....	51
Tabel 5.11 Hasil Uji Linieritas Variabel Insentif (X2) dan (Y).....	52
Tabel 5.12 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Kerja (M) dan (Y).....	52
Tabel 5.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X dan Y.....	53
Tabel 5.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X dan M.....	54
Tabel 5.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X, M dan Y.....	55
Tabel 5.16 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel X dan Y.....	58
Tabel 5.17 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel X dan M.....	59
Tabel 5.18 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel X, M dan Y.....	59
Tabel 5.19 Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X dan Y.....	60

Tabel 5.20 Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X dan M.....	60
Tabel 5.21 Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X, M dan Y.....	61
Tabel 5. 22 Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X dan Y.....	62
Tabel 5. 23 Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X dan M.....	62
Tabel 5. 24 Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X, M dan Y .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Kantor Maxim Samarinda.....	36
Gambar 4.2 Maps/lokasi Kantor Maxim Samarinda.....	36
Gambar 4.3 Logo Maxim.....	36

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuessioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	75
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	87
Lampiran 4 R tabel.....	96
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi.....	97

## ABSTRAK

Theresia Florantika Dolu, Pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda, dengan dosen pembimbing I Ibu Erni Setiawati, SE., ME dan dosen pembimbing II Ibu Yeni Yahdiani, S.Sos., MM.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah *Rating* Pelanggan dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda melalui Kepuasan Kerja. Sampel yang digunakan 100 responden dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis Uji Instrumen, Uji Asumsi klasik, dan Analisis Regresi Variabel Mediasi menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa *Rating* Pelanggan (X1) dan Insentif (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver* (Y). Selanjutnya *Rating* Pelanggan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (M), namun Insentif (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (M). Selanjutnya *Rating* Pelanggan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver* ketika memasukkan variabel Kepuasan Kerja (M), namun Insentif (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver* (Y) ketika memasukkan variabel Kepuasan Kerja (M). Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dibagian ketika memasukkan variabel mediasi tidak diterima atau ditolak.

**Kata Kunci** : *rating* pelanggan, insentif, kepuasan kerja, kinerja *driver*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada era digital cepat saat ini, transportasi *online* menjadi salah satu solusi yang efisien dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pelanggan untuk memesan layanan transportasi dengan mudah melalui aplikasi *smartphone*. Salah satu *platform* yang mulai mendapatkan perhatian di Indonesia adalah Maxim.

Maxim ialah sebuah perseroan berbasis aplikasi yang tidak menetapkan biaya atau jenis kendaraan. Asal usul Maxim dimulai dari layanan angkutan taksi kecil di *Chadrinks, Kurgan, Rusia*, yang berlokasi di wilayah Pegunungan *Ural*. Pendiri perseroan ini ialah Maxim Azibarov, yang mendirikan usaha ini pada tahun 2003 di kota *Chadrinks, Pegunungan Ural*.

Maxim adalah aplikator layanan transportasi daring yang berada di bawah naungan PT Teknologi Perdana Indonesia. Menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Memulai perjalanan di Indonesia pada tahun 2018, kini Maxim telah tersedia di lebih dari 200 kota di seluruh Indonesia dan akan menjangkau lebih banyak kota untuk melayani pengguna di seluruh dunia.

Berdasarkan jumlah orang yang mengunduh aplikasi Maxim di *Play Store*, Maxim berada di urutan ketiga dari aplikasi Gojek dan Grab. Gojek sebanyak 100 juta lebih, Grab sebanyak 100 juta lebih dan Maxim sebanyak 50 juta lebih.

Namun dikalangan masyarakat khususnya di kota Samarinda ojek *online* yang paling populer ialah Maxim dilihat dari tarifnya bahwa Maxim lebih murah dibandingkan dengan ojek *online* lainnya, tarif awal Maxim Motor Rp. 8.000 untuk 3,05 km pertama setelah itu Rp. 2.100 /km. Jika dibandingkan dengan ojek *online* seperti Gojek tarifnya Rp. 9.200/km sampai Rp. 11.000 per 4 km pertama dan Grab tarifnya sebesar Rp. 9.200 sampai Rp. 11.000 per 4 km pertama, tarif per-km sebesar Rp. 2.300-2.750 data ini bersumber dari internet . Dalam beberapa tahun terakhir, layanan transportasi *online* seperti Maxim semakin populer. Kehadiran Maxim tidak hanya memudahkan mobilitas masyarakat tetapi juga membuka peluang kerja bagi banyak orang, terutama sebagai *driver* (pengemudi). Namun bekerja sebagai *driver* transportasi *online* juga memiliki tantangan, salah satunya terkait kepuasan kerja dan kinerja mereka. Dua faktor utama yang mempengaruhi ini adalah *rating* pelanggan dan insentif.

Dalam aplikasi Maxim, *rating* pelanggan sangat penting Setelah menyelesaikan perjalanan, pelanggan bisa memberikan penilaian kepada *driver* dengan menekan jempol keatas sebagai tanda suka dan jempol kebawah tanda tidak suka dari pelayanan yang diberikan oleh *driver*. *Rating* dari pelanggan berpengaruh besar terhadap jumlah orderan yang diterima *driver*. Jika *rating* tinggi, *driver* lebih mudah mendapatkan pelanggan. Sebaliknya, jika *rating* rendah, *driver* akan kesulitan mendapatkan orderan yang pada akhirnya berdampak pada pendapatan mereka.

*Driver* akan merasa lebih puas dan termotivasi saat mendapatkan *rating* tinggi karena merasa dihargai oleh pelanggan. Sebaliknya, *rating* rendah bisa

membuat mereka stres, kurang semangat bekerja, dan akhirnya mempengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Selain *rating*, insentif juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kinerja *driver*. Insentif yang diberikan oleh perusahaan berupa: Bonus hari raya dengan syarat : aktif, *rating* tinggi, tidak ada pelanggaran, bergabung < 1 tahun dengan besaran insentif 20% dari rata-rata penghasilan 12 bulan terakhir, Potongan komisi aplikasi: maksimal 15% bisa lebih rendah jika ikut program loyalitas, Bantuan sosial : selama bulan Ramadan Maxim memberikan bantuan sosial berupa paket sembako dan makanan gratis kepada mitra pengemudi, Santunan sosial : Maxim juga memberikan santunan sosial kepada mitra pengemudi dan anak yatim piatu melalui Yayasan Panti Sosial Sejahtera Indonesia (YPSSI).

Maxim sering memberikan bonus bagi *driver* yang memenuhi target tertentu, seperti menyelesaikan sejumlah perjalanan dalam sehari atau mendapatkan *rating* tinggi dari pelanggan. Dengan adanya insentif ini menjadi motivasi tambahan bagi *driver* untuk bekerja lebih giat lagi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi kini sudah mengubah cara publik dalam mendapatkan layanan transportasi. Salah satu fenomena yang muncul adalah layanan ojek *online* yang semakin populer di berbagai kota termasuk kota Samarinda. Salah satu aplikasi ojek *online* yang sedang berkembang adalah Maxim, yang menawarkan kemudahan bagi penggunanya. Namun dengan meningkatnya jumlah pengguna, kompetisi di antara perusahaan

layanan transportasi ojek *online* seperti Gojek dan Grab juga semakin kuat. Pelanggan tidak hanya memilih layanan berdasarkan harga, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan oleh para *driver*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dijalankan oleh sejumlah penulis sebagaimana: *riset* yang dijalankan oleh Tria Kurnia Voviyanita berjudul “Pengaruh Rating Bintang Terhadap Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Pada *Driver* Grab di UNISA (2020)”, dengan variabel kepuasan kerja, *rating* bintang, dan disiplin kerja memaparkan bahwasannya *rating* bintang berdampak signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pada *driver* Grab di UNISA.

Riset berjudul “Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pengemudi di Grab Bike di Kota Kupang (2021)” riset yang dijalankan oleh Agnes Nati,dkk dengan hasil riset memaparkan bahwasannya insentif berdampak positif pada kinerja pengemudi Grab di Kota Kupang.

Riset sebelumnya yang dijalankan oleh Dion Oktamade,dkk berjudul “Pengaruh Insentif dan Loyalitas Terhadap *Driver* Gojek di Kota Pekanbaru (2023)” dengan hasil menunjukkan bahwasanya loyalitas dan insentif secara individual berdampak pada kinerja.

Riset yang dijalankan oleh Moh. Amirul Haq Agus Febriantora berjudul “Pengaruh Motivasi, Insentif, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Ojek *Online* (2020)” dengan hasil riset memaparkan bahwasannya insentif, motivasi, dan kepuasan kerja berdampak signifikan dengan arah positif terhadap kinerja *driver*.

Dari penelitian terdahulu diatas menunjukkan bahwa semuanya berpengaruh. Sehingga, penulis tertarik menjalankan riset berkelanjutan berjudul “Pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda” dengan menambah Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel *intervening* dan peneliti memilih objek transportasi ojek *online* yang serupa yaitu Maxim.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, rumusan permasalahnya dibuat sebagai berikut:

1. Apakah *Rating* Pelanggan dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda?
2. Apakah *Rating* Pelanggan dan Insentif berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda?
3. Apakah *Rating* Pelanggan dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda melalui Kepuasan Kerja?

## 1.3 Batasan Masalah

Mengacu pada permasalahan di atas, maka riset berikut terbatas dan hanya berfokus pada Pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* Maxim (*Maxim Bike*) di Kota Samarinda.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan utama penelitian berikut meliputi:

1. Untuk mengetahui Apakah *Rating* Pelanggan dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja *Driver Maxim* di Kota Samarinda
2. Untuk mengetahui Apakah *Rating* Pelanggan dan Insentif berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver Maxim* di Kota Samarinda
3. Untuk mengetahui Apakah *Rating* Pelanggan dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja *Driver Maxim* di Kota Samarinda melalui Kepuasan Kerja

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk :

1. Bagi Akademis

Penelitian ini harapannya bisa dijadikan panduan atau model untuk penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver Maxim* di Kota Samarinda.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini akan dijadikan alat oleh peneliti untuk mengaplikasikan data dan pengetahuan yang didapat saat menjalani pendidikan di tingkat perguruan tinggi ini, terutama disektor pengelolaan sumber daya manusiadan sejumlah aspek yang berdampak pada kinerja pegawai. Di samping itu, riset berikut memungkinkan penulis untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, sehingga bisa memperluas pengalaman dan pemahaman sebelum memasuki dunia kerja dimasa mendatang.

### 3. Bagi Instansi

Riset berikut bisa dijadikan landasan dalam menilai kinerja dan sebagai pedoman untuk merumuskan strategi guna mengoptimalkan hasil kerja di masa mendatang dengan memberikan saran kepada lembaga mengenai cara memperbaiki mutu kinerja sumber daya manusia.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas studi terdahulu, tinjauan teori, model konseptual, serta hipotesis

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan metode penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis, dan pengujian hipotesis.

### BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Menjelaskan gambaran umum objek penelitian dan gambaran umum responden

### BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan data hasil penelitian, hasil uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi dan pengujian hipotesis

### BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah tahapan awal pada riset yang tujuannya guna memahami apa yang telah diteliti sebelumnya, sehingga peneliti dapat menemukan arah penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono, 2017). Berikut ini ialah studi terdahulu yang penulis pakai sebagai rujukan pada riset berikut:

- 1) Penulis : Tria Kurnia Voviyanita

Judul : Pengaruh *Rating* Bintang Terhadap Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Pada *Driver* Grab di UNISA (2020)

Sumber Artikel : *Internasional Journal of Online Marketing*, 6(2),1-15

Variabel Yang Diteliti : Kepuasan Kerja, *Rating* Bintang, Disiplin Kerja

Alat Analisis : Uji Validatas, Reabilitas , Aanalisis Regresi Sederhana

Hasil/Kesimpulan : *Rating* Bintang berdampak signifikan dan positif pada kepuasan kerja

- 2) Penulis : Agnes Nati,dkk

Judul : Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pengemudi Grab *Bike* di Kota Kupang (2021)

Variabel Yang Diteliti : Insentif dan Kinerja Pengemudi Grab *Bike*

Alat Analisis : Uji Validatas, Reabilitas , Aanalisis Regresi Sederhana

Hasil/Kesimpulan : Hasil analisis data menunjukkan bahwa insentif berpengaruh terhadap kinerja pengemudi Grab *Bike* di Kota Kupang.

3) Penulis : Dion Oktamade,dkk

Judul : Pengaruh Insentif dan Loyalitas Terhadap Kinerja *Driver* Gojek di Kota Pekanbaru (2023)

Variabel Yang Diteliti : Insentif, Loyalitas, dan Kinerja *Driver* Gojek

Alat Analisis : Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Regresi Sederhana

Hasil/Kesimpulan : Hasil analisis memaparkan bahwasanya loyalitas dan insentif secara individual berdampak pada kinerja

4) Penulis : Moh. Amirul Haq Febriantora

Judul : Pengaruh Motivasi, Insentif, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *Driver Ojek Online*

Variabel Yang Diteliti : Insentif, Kepuasan Kerja, Motivasi, dan Kinerja *Driver Ojek Online*

Alat Analisis : Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil/Kesimpulan : Hasil riset memaparkan bahwasanya insentif, motivasi, dan kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan pada kinerja *driver*.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa semua penelitian menunjukkan adanya pengaruh. Berdasarkan riset terdahulu diatas yang membedakan antara riset sebelumnya dengan riset penulis jalankan , waktu dan tahun penelitiannya dan penelitian terdahulu tidak ada yang menggunakan variabel mediasi atau variabel *intervening*. Sedangkan

persamaan dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama menggunakan variabel *rating*, insentif, kepuasan kerja, dan kinerja *driver*.

## **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hamali, (2016:2) Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen organisasi tenaga kerja.

Manurut Hasibuan (2019:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peranan tenaga kerja agar secara efektif dan efisien membantu terapai tujuan karyawan dan anggota

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pendekatan strategis untuk mengelola tenaga kerja suatu organisasi guna mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. MSDM tidak hanya berfokus pada manajemen individu dalam suatu organisasi, tetapi juga pada penciptaan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan di antara karyawan atau anggota (Dessler, 2020).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu pendekatan strategis dalam mengelola tenaga kerja yang mencakup keterampilan, motivasi, serta pengembangan individu dan organisasi. MSDM tidak hanya berfungsi sebagai ilmu dan seni dalam mengatur hubungan kerja, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi sehingga tujuan organisasi maupun karyawan dapat tercapai. Selain itu, MSDM berperan

penting dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif guna meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan.

### **2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Sedarmayanti,(2017:6-7)Manajemen sumber daya manusia memiliki dua tujuan: manajemen manajerial dan manajemen operasional. Hal ini diuraikan dengan penjelasan di bawah ini:

#### 1) Fungsi manajerial manajemen sumber daya manusia

##### a. Perencanaan

Setiap pimpinan harus menghargai nilai perencanaan dan memperhatikan proses perencanaan.

##### b. Pengorganisasian

Sesudah aktivitas yang akan diambil telah ditentukan, organisasi tertentu dan karyawannya akan ditunjuk untuk melaksanakannya, karena organisasi berfungsi sebagai alat demi tercapainya target akhir yang diharapkan. Sumber daya manusia menciptakan pengorganisasian untuk merampingkan komunikasi dan kolaborasi departemen dan antara karyawan dan infrastruktur fisik.

##### c. Penggerakan

Tujuan penggerakan perusahaan sangat patut untuk berfungsi selaku tindakan pertama untuk membuat tenaga kerja perusahaan berenergi, fokus, dan produktif.

#### d. Pengawasan

Tujuan dari pengawasan adalah untuk mengumpulkan data, melakukan pemeriksaan jaminan kualitas pada implementasi, dan membandingkan hasilnya dengan rencana awal. Jika terjadi penyimpangan, tindakan yang tepat diambil, seperti menyusun ulang menyusun rancangan untuk menjelaskan berbagai kemungkinan yang dibutuhkan.

### 2) Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

#### a. Pengadaan

Mencakup serangkaian strategi yang bertujuan untuk mendapatkan sumber daya manusia (SDM) yang memadai dari kuantitas dan kualitas, dalam rangka terjadinya sasaran organisasi. Proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, penempatan, dan orientasi mencakup perolehan sumber daya manusia.

#### b. Pengembangan SDM

Seluruh tenaga kerja membutuhkan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi, keahlian, dan pandangan positif untuk mereka dapat melaksanakan tanggung jawab mereka secara efektif.

#### c. Pemberian Kompensasi Balas Jasa

Fungsi balas jasa adalah memberikan kompensasi yang adil kepada tenaga kerja atas jasa yang mereka lakukan untuk perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui

pekerjaan atau peran mereka dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

d. Pemutusan Hubungan Kerja

Peninjauan kinerja karyawan oleh rekan sejawat merupakan fungsi yang kompleks dan berisiko tinggi karena karyawan bisa saja meninggalkan perusahaan sebelum masa kontraknya berakhir.

### **2.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Sedarmayanti,(2017:9)Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan yang sangat berbeda dalam bisnis yang berbeda, tergantung pada tahap perkembangannya. Tujuan utama meliputi hal-hal berikut :

- 1) Memberikan panduan kepada pengelola kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki akses terhadap karyawan yang bermotivasi tinggi dan produktif yang siap menghadapi perubahan.
- 2) Mengelola dan mengimplementasikan kebijakan serta memanfaatkan tenaga kerja manusia untuk mencapai tujuan.
- 3) Menyelesaikan situasi sulit dan krisis dalam hubungan karyawan untuk menghilangkan potensi konflik atau hambatan untuk meraih tujuan perusahaan.
- 4) Menyediakan fasilitas penghubung antara karyawan dan manajemen.
- 5) Memberikan pengembangan arahan dan rencana perusahaan dengan menyeluruh yang berkaitan pada pertimbangan sumber daya manusia.

## **2.3 Kinerja**

### **2.3.1 Pengertian Kinerja**

Berdasarkan Mangkunegara (2017:9) definisi kinerja merujuk kepada istilah yang bersumber dari frasa *job performance*. Kinerja bisa diartikan sebagai pencapaian atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu periode waktu tertentu (biasanya per jam), baik dari segi kuantitas atau kualitas, saat mereka menjalankan tugas berdasarkan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan Hasibuan (2019:94) kinerja ialah *outcome* dari usaha yang diraih individu saat menjalankan tugas yang diberikan, dijalankan dengan pengalaman, keahlian, dedikasi, serta dalam rentang waktu yang telah ditentukan. Taraf keberhasilan atau hasil dari tujuan yang diwujudkan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya selama periode tertentu dinilai dengan membandingkan rasio hasil aktual dengan standar mutu jumlah yang dihasilkan oleh tiap karyawan.

Melalui arti di atas, bahwasanya kinerja ialah *outcome* dari usaha yang diraih individu saat menjalankan pekerjaan yang diberikan, dijalankan atas pengalaman, keahlian, dedikasi, serta dalam rentang waktu yang telah ditentukan. Tingkatan keberhasilan dari tujuan yang direalisasikan oleh seorang karyawan ketika melaksanakan pekerjaannya selama periode tertentu dinilai melalui cara membandingkan rasio hasil aktual terhadap standar mutu dan jumlah hasil yang dihasilkan oleh tiap karyawan.

### **2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Bersumber melalui Mangkunegara (2017:16) ada dua faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja yaitu :

1. Faktor Individu: Dari sudut pandang psikologis, seseorang yang sehat mentalnya ialah yang mempunyai kesatuan yang kuat antara aspek fisik dan psikis. Melalui kesatuan yang kokoh antara mental dan fisik, individu itu dapat mempunyai peningkatan fokus. Fokus yang baik tersebut menjadi aset penting bagi seseorang agar dapat mengelola dan memaksimalkan kemampuan pribadinya dengan sebaik-baiknya ketika menjalankan tugas maupun pekerjaan sehari-hari untuk menggapai tujuan organisasi.
2. Faktor Lingkungan : Faktor-faktor di dalam lingkungan kerja begitu mendukung seseorang untuk meraih pencapaian pada pekerjaannya. Yang dimaksud dengan faktor-faktor lingkungan kerja mencakup deskripsi tugas yang tegas, wewenang yang cukup, sasaran kerja yang menggiatkan, saluran komunikasi yang efisien, koneksi kerja yang saling mendukung, suasana kerja yang penuh penghargaan dan berkembang, serta kesempatan berkarir dan sarana kerja yang menunjang.

### **2.3.3 Indikator Kinerja**

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:107) indikator kinerja adalah sebagai berikut :

1. Mutu Standar kerja dinilai melalui pandangan karyawan mengenai mutu pekerjaan yang mereka laksanakan serta seberapa baik pekerjaan diselesaikan sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki.

2. Jumlah yang dihasilkan, contohnya pada bentuk banyaknya produk, pada periode kerja yang telah terselesaikan.
3. Ketepatan dalam memenuhi waktu merupakan sejauh mana tugas berhasil diselesaikan pada periode yang telah ditentukan, diukur melalui sudut pandang aktivitas yang akan diselesaikan di kemudian hari.
4. Efisiensi merujuk pada seberapa efektif sebuah organisasi atau perusahaan memanfaatkan sumber daya, dana, teknologi, serta bahan baku yang tersedia. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan penggunaan dan memaksimalkan efisiensi dalam tiap unit pemanfaatan sumber daya.
5. Kemandirian menunjukkan seberapa jauh pekerja menjalankan tugasnya dan seberapa besar mereka mempunyai tanggung jawab serta kewajiban atas rekan-rekan kerja di perusahaan.

## **2.4 Kepuasan Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Hasibuan (2016) menyatakan bahwasanya kepuasan kerja ialah perasaan emosional yang positif dan mencintai aktivitas pekerjaan yang dijalankan. Emosi ini bisa terlihat melalui kedisiplinan, etika kerja, dan hasil kerja. Berdasarkan Martoyo (Hartatik, 2014), kepuasan kerja pada intinya ialah satu diantara dimensi psikologis yang menggambarkan bagaimana perasaan individu pada pekerjaannya. Seorang karyawan cenderung merasa puas bila terdapat keselarasan antara keterampilannya, kemampuannya, dan harapannya dengan jenis pekerjaan yang dijalani. Robins et al. (Wibowo, 2014), memberi sebuah pengertian yang

memaparkan bahwasanya kepuasan kerja ialah perasaan positif terhadap pekerjaan yang berasal dari penilaian terhadap karakteristik yang ada.

Dari uraian perihal kepuasan kerja tersebut kesimpulannya memaparkan bahwasanya kepuasan kerja ialah kombinasi antara faktor emosional, psikologis dan evaluatif yang menentukan sejauh mana seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang sudah dilakukannya.

#### **2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Sutrisno (2016) memaparkan bahwasanya kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya :

1. Faktor Sosial, yakni aspek yang berkaitan dengan hubungan sosial diantara rekan kerja dan juga antara pegawai dengan pimpinannya.
2. Faktor Psikologis, yakni aspek yang berkaitan dengan mentalitas pegawai
3. Faktor Finansial, yakni aspek yang berkaitan dengan kemakmuran pegawai
4. Faktor Fisik, yakni aspek yang berkaitan dengan keadaan fisik pegawai.

#### **2.4.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Berdasarkan Afandi (2018:82) indikator Kepuasan kerja meliputi :

1. Pekerjaan: Aktivitas yang dijalankan oleh individu, apakah mempunyai aspek yang membahagiakan.
2. Upah: Besaran imbalan yang didapat individu sebagai konsekuensi dari pekerjaan dijalankan, apakah selaras dengan kebutuhan yang dianggap wajar.
3. Pengawas: Individu yang secara terus-menerus memberi arahan atau instruksi selama pekerjaan dijalankan.

4. Promosi: Peluang bagi individu untuk maju lewat peningkatan posisi. Ini berhubungan dengan tersedianya kesempatan untuk meningkatkan karir selama periode kerja.

## **2.5 Rating Pelanggan**

### **2.5.1 Pengertian *Rating* Pelanggan**

Berdasarkan Wicaksana et al., (2020:110) *Rating* ialah elemen dari ulasan yang memakai simbol dari pada teks untuk menyampaikan opini pelanggan pada suatu skala tertentu. Sistem pemeringkatan produk dalam *platform* daring menjadi satu diantara metode bagi pelanggan untuk memberikan pendapat mengenai mutu barang yang dijual, walaupun terdapat beberapa isu pada proses pengukurannya. Ini khususnya diakibatkan oleh penilaian yang diberikan pelanggan yang merefleksikan tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan, yang tidak hanya berkaitan dengan produk itu sendiri namun juga mengenai bagaimana mereka diperlakukan oleh penjual di *platform online*. Berdasarkan Fakri et al., (2016:2), *rating* bisa dipahami sebagai evaluasi dari pengguna yang merujuk pada pengalamannya yang berlandaskan kepada kondisi emosional dan psikologis yang dirasakan ketika berhubungan dengan produk pada konteks yang dimediasi.

Berdasarkan definisi tersebut kesimpulannya memaparkan *rating* ialah bentuk penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap sebuah produk/jasa dalam skala tertentu, yang biasanya disimbolkan secara numerik atau grafis. Penilaian ini mencerminkan preferensi pengguna berdasarkan pengalaman mereka, yang dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan emosional selama berinteraksi dengan produk atau layanan tersebut.

### **2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Rating* Pelanggan**

Berdasarkan Tantrabundi (2018:86), faktor yang berdampak pada rating ialah meliputi :

1. Keakuratan data terjadi ketika pelanggan menyediakan informasi yang tepat mengenai sebuah produk saat mereka mencari fakta yang mereka inginkan tentang produk tersebut.
2. Dalam menilai sebuah produk, pelanggan memanfaatkan informasi dari penilaian dan ulasan sebagai sumber penting guna memahami apa yang disukai oleh pelanggan lain untuk pilihannya sendiri.
3. Standar produk, pelanggan cenderung memberi penilaian tinggi bila produk mempunyai mutu yang baik dan memenuhi harapan mereka, namun kebalikannya, bila produk berkualitas buruk atau tidak selaras dengan kemauannya, mereka akan memberi penilaian buruk.

### **2.5.3 Indikator *Rating* Pelanggan**

Berdasarkan Fakri et al., (2016:3), rating tersusun atas indikator diantaranya:

1. *Perceived Usefulness*, nilai yang dirasakan calon pembeli pada barang/jasa yang ditawarkan.
2. *Perceived Trustment*, keyakinan yang diperoleh sesudah mengamati penilaian dari pelanggan.
3. *Perceived Enjoyment*, kebahagiaan yang dirasakan pelanggan akibat adanya penilaian.

## **2.6 Insentif**

### **2.6.1 Pengertian Insentif**

Hamali (2016:87) memaparkan bahwasanya Insentif ialah imbalan finansial yang diberikan oleh instansi dan bisa berbeda-beda tergantung pada hasil kerja pegawai. Insentif juga dimaknai sebagai suatu wujud pengakuan atas kinerja, sebagaimana pembagian keuntungan bagi pegawai akibat peningkatan hasil kerja. Sistem ini ialah tipe remunerasi langsung, berbeda dari gaji yakni pendapatan tetap yang dikenal sebagai skema bonus berdasarkan kinerja.

Sutrisno (2019:183) insentif ialah wujud penghargaan ekstra yang diberikan sebagai pengakuan atas kinerja kerja yang luar biasa dibandingkan dengan rekan-rekan, bertujuan guna mendorong produktivitas pegawai serta menjaga tingkat kinerja pegawai dalam organisasi.

Dari uraian di atas kesimpulannya memaparkan bahwasanya insentif ialah wujud imbalan penunjang yang diberikan suatu bisnis kepada pegawai sebagai penghargaan atas kinerja yang menonjol. Insentif dapat berupa hadiah uang yang bervariasi sesuai dengan hasil kerja karyawan dan bertujuan guna mengoptimalkan produktivitas serta mempertahankan kinerja mereka. Berbeda dengan gaji tetap, insentif termasuk dalam skema bonus kinerja yang bersifat langsung dan berhubungan dengan pencapaian kerja karyawan.

### **2.6.2 Tujuan Pemberian Insentif**

Berdasarkan Hasibuan (2016:121) memaparkan bahwasanya pemberian insentif mempunyai sejumlah dampak dan tujuan yang dirasakan *driver* yakni :

1. Menghargai pengemudi yang sukses dan mencapai sasaran organisasi.

2. Menyerahkan tanggung jawab dan mengangkat pangkat pengemudi.
3. Menjamin bahwasanya pengemudi berupaya keras untuk memenuhi tujuan organisasi.
4. Memberi dorongan kepada pengemudi agar bekerja dengan lebih semangat.
5. Mengoptimalkan semangat karyawan guna menunjang hasil yang lebih baik.
6. Bisa mengoptimalkan kualitas hidup pengemudi melalui pemberian penghargaan yang memotivasi.

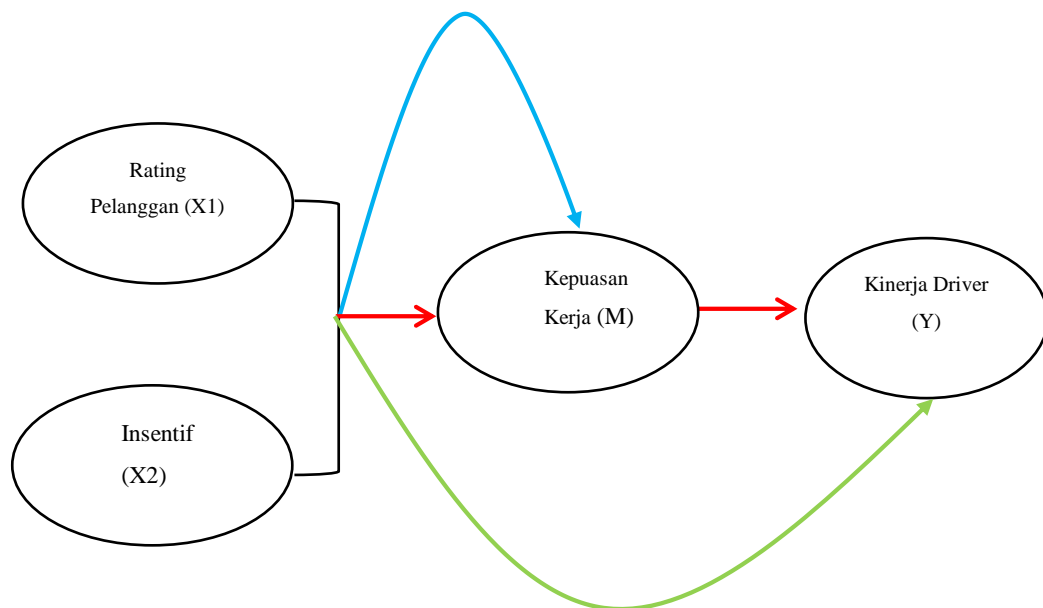
### **2.6.3 Indikator Insentif**

Indikator insentif berdasarkan Hasibuan (2016:184) ialah meliputi :

1. Jaminan yang disediakan oleh organisasi untuk karyawannya.
2. Pengakuan atas prestasi kerja yang ditunjukkan.
3. Bonus kepada pengemudi dari organisasi berdasarkan hasil kerjanya.
4. Promosi yang diberikan oleh organisasi.
5. Kenaikan posisi yang akan diperoleh oleh staf.

### **2.7 Model Konseptual**

Model konseptual digunakan untuk mempermudah peneliti, dimana model konseptual ini menjelaskan permasalahan yang akan dibahas kemudian dibuat dalam bentuk diagram dari yang saling berhubungan antara variabel-variabel tertentu yang memberikan dampak kepada variabel dalam suatu kondisi dan permasalahan tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa model konseptual merupakan variabel yang menerangkan batasan konsep secara jelas, singkat, dan tegas. Selanjutnya guna memperjelas korelasi variabel, maka gambaran model konseptual meliputi:



Gambar 2.1 Model Konseptual

Keterangan :

Anak panah hijau : pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y

Anak panah biru : pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap M

Anak panah merah : pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y melalui M

## 2.8 Hipotesis

Hipotesis ialah dugaan pada rumusan permasalahan penelitian. Hipotesis biasanya berupa kalimat pernyataan, karena tidak didukung oleh realita empiris yang dikumpulkan lewat penghimpunan data, dianggap sementara Sugiyono (2016:13). Hipotesis penelitian berikut meliputi:

1. ( $H_0$ ) : Tidak ada pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif terhadap *Kinerja Driver* Maxim di Kota Samarinda

(H<sub>1</sub>) : Terdapat pengaruh antara *Rating* Pelanggan dan Insentif terhadap Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda

2. (H<sub>0</sub>) : Tidak ada pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda

(H<sub>1</sub>) : Terdapat pengaruh antara *Rating* Pelanggan dan Insentif terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda

3. (H<sub>0</sub>) : Tidak ada pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif terhadap Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda melalui Kepuasan Kerja

(H<sub>1</sub>) : Terdapat pengaruh antara *Rating* Pelanggan dan Insentif terhadap Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda melalui Kepuasan Kerja

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Jenis studi yang dipakai pada penelitian berikut ialah studi kuantitatif. Berdasarkan Sugiyono (2018:13), tujuan studi kuantitatif ialah guna menarik kesimpulan tentang topik tertentu menggunakan bukti numerik dan statistik yang dikumpulkan secara eksplisit.

#### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel ialah yang digunakan untuk tujuan operasional guna memperoleh informasi terkait suatu objek dan memecahkan masalah dengan melakukan prosedur menggunakan variabel yang sudah ditentukan.

Tabel 3.1

Defeinisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1.	<i>Rating</i> Pelanggan X1	Aplikasi transportasi <i>online</i> Maxim menggunakan <i>rating</i> sebagai skala pengukuran kepuasan pelanggan pada layanan yang diberikan <i>driver</i> .	1. <i>Perceived Trustment</i> 2. <i>Perceived Usefulness</i> 3. <i>Perceived Enjoyment</i>
2.	Insentif X2	Insentif merupakan bentuk penghargaan yang diterima oleh <i>driver</i> Maxim dari perusahaan yang bervariasi tergantung dari beberapa faktor seperti lokasi, waktu, serta jumlah perjalanan yang diselesaikan oleh <i>driver</i> .	1. Jumlah perjalanan yang diselesaikan 2. Tingkat penerimaan pesanan/Orderan 3. Ulasan dan <i>rating</i>

3.	Kepuasan Kerja (M)	Kepuasan Kerja yakni taraf kepuasan <i>driver</i> Maxim terhadap pekerjaannya.	1. Pekerjaan 2. Insentif 3. Rekan <i>Driver</i>
4.	Kinerja <i>Driver</i> (Y)	Kinerja yakni hasil yang diwujudkan <i>driver</i> ketika menjalankan pekerjaannya.	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Ketepatan waktu 4. Penggunaan Aplikasi

Sumber : Data diolah peneliti 2025

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Mengacu pada Sugiyono (2018:80) yakni wilayah pembahasan yang meliputi subjek atau objek dengan sejumlah dan sifat tertentu yang ditentukan oleh penulis guna dianalisis dan selanjutnya dibuat kesimpulan.

Berdasarkan jumlah orang yang mendownload aplikasi Maxim sebanyak 50 juta lebih di aplikasi *Play Store* dilihat pada tanggal 15 April 2025

#### 3.3.2 Sampel

Untuk riset berikut, metode pengambilan sampelnya ialah *Purposive Sampling*. Berdasarkan Sugiyono (2014), *Purposive Sampling* ialah teknik penentuan sampel yang berlandaskan pada persyaratan tertentu. Dalam studi berikut, guna menetapkan banyaknya sampel yang dipakai, dipakai Rumus Slovin. Rumus Slovin ialah formula guna menentukan atau menghitung banyaknya sampel minimum, saat tindakan dari kelompok atau individu dalam populasi belum dipahami dengan pasti. Rumus Slovin sangat berguna star riset dijalankan terhadap populasi yang besar, namun bisa memperoleh sampel yang relatif kecil yang mampu mewakili seluruh populasi.

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Banyaknya Sampel Terendah

N = Populasi

E = Error Margin (10%)

$$n = \frac{50 \text{ juta}}{1+ 50 \text{ juta} (0,1)^2}$$

n = 99,99 dibulatkan menjadi 100

Bersumber persamaan Slovin dengan memakai standar error 10% diperoleh sampel sejumlah 99,99 subjek dengan pembulatan 100 subjek.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik penghimpunan data yang dipakai pada riset berikut guna memperoleh data yang diperlukan yaitu :

#### 3.4.1 Kuisisioner

Dimana individu akan diminta untuk menjawab serangkaian pernyataan yang disajikan sebagai pertanyaan dalam bentuk kuisisioner, yang berfungsi sebagai instrumen yang dipakai guna menghimpun data responden. Skala *likert* dipilih sebagai instrumen pengukuran untuk penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019:149) skala *likert* yakni skala dipergunakan untuk pengukuran pendapat, sikap responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan fenomena sosial. Dengan demikian, skala *likert* yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Kategori	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber data : diolah oleh penulis 2025

### 3.5 Metode Analisis

Metode analisis yang dipergunakan pada studi berikut ialah metode analisis kuantitatif. Guna mengolah data penulis memakai SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) yang bertujuan guna melakukan perhitungan yang akurat dan tepat sehingga dapat memudahkan dalam pengolahannya, sehingga data yang diolah lebih cepat dan akurat.

#### 3.5.1 Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Pengujian validitas ialah metode yang dipakai guna menilai seberapa jauh suatu kuesioner memiliki validitas, seperti yang dijelaskan oleh Ghazali (2018:51). Dikaitkan bahwa kuesioner dapat dianggap asli jika tanggapan atas pertanyaannya secara efektif mengungkapkan variabel minat yang diinginkan. Metode yang dipakai yaitu melalui perbandingan bobot hubungan atau r-hitung dari variabel r-tabel. Melalui persyaratan uji validitas yakni:

- a. Bilamana  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , maka item pertanyaan atau instrumen berkaitan signifikan pada bobot total (dikatakan sah atau valid).
- b. Bilamana  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ , maka item pertanyaan atau instrumen tidak berkaitan signifikan pada bobot total (dikatakan sah atau valid).

## 2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ialah teknik yang dipakai guna menilai presisi dan konsentrasi kuesioner penelitian. Kuesioner berfungsi sebagai indikator variabel. Uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat ketergantungan pengukuran yang digunakan dan untuk memeriksa konsistensi data yang dikumpulkan sepanjang waktu. Pengukuran tunggal dilakukan, diikuti dengan perbandingan dengan pertanyaan berikutnya untuk memastikan ada tidaknya korelasi antara tanggapan. Hal ini dilakukan untuk memastikan kehandalan (Ghozali, 2018). Suatu variabel dinyatakan handal bilamana memberi bobot *Cornbach* Alpha  $> 0.60$ . Dasar penentuan keputusan pengujian reliabilitas yaitu :

- a. Bilamana bobot *Cornbach* Alpha  $> 0.60$  maka instrumen angket handal.
- b. Bilamana bobot *Cornbach* Alpha  $< 0.60$  maka instrumen angket dikatakan tidak handal.

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas tujuannya guna memahami apakah pemodelan memakai regresi untuk variabel independen dan dependen serta residudistribusi

normal. Menurut Ghazali (2018) untuk mengetahui uji statistik dilakukan menggunakan kriteria diantaranya:

- a. Data tidak berdistribusi normal bilamana angka menunjukkan dibawah 0,05
- b. Data berdistribusi normal bilamana angka menunjukkan melebihi 0,05

## **2) Uji Multikolinieritas**

Pengujian multikolinieritas ialah teknik perhitungan yang dipakai untuk menetapkan apakah terdapat korelasi diantara variabel independent. Tidak perlu ada kaitan diantara variabel independent untuk menentukan modal yang baik (Ghozali, 2018:107). Nilai faktor variasi inflasi (VIF) dan nilai toleransi dapat dilihat untuk mengidentifikasi multikolinieritas pada regresi. Nilai-nilai ini digunakan untuk mengidentifikasi tanda-tanda multikolinieritas (Ghozali, 2018:108) :

- a. Multikolinieritas terjadi pada pemodelan regresi bilamana bobot toleransi  $< 0,10$  atau sama dengan bobot VIF  $> 10.000$ .
- b. Tidak didapati multikolinieritas pada pemodelan regresi bilamana bobot toleransi  $> 0,10$  atau sama dengan bobot VIF  $<$  dari 10.000

## **3) Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan Ghazali Imam (2018) pengujian heterokedastisitas ialah guna memahami apakah pemodelan regresi menunjukkan ketidakcocokan antara residual pemeriksaan satu ke pemeriksaan lainnya. Homoskedastisitas lebih baik dari pada heterokedastisitas dalam model regresi yang baik. Dengan demikian, pengujian

park dapat dilakukan untuk itu. Tidak heterokedastisitas pada pemodelan regresi bila signifikansinya melebihi 0,05

#### 4) Uji Linieritas

Uji linieritas menguji korelasi linier diantara variabel independent, mediasi dan dependent sehingga diketahui sudah tepat atau belum spesifikasi model dalam penelitian. Adapun dasar pengambilan yaitu, bila sig. *deviation from linearity* > 0,05 berarti diperoleh korelasi linier diantara variabel independent dan dependent dan bilamana bobot sig. *deviation from linearity* < 0,05 maka tidak diperoleh korelasi yang linier diantara variabel independent dan dependent.

#### 3.5.3 Analisis Regresi Variabel Mediasi

Dalam model koefisien untuk menguji variabel mediasi (*intervening*) digunakan analisis regresi variabel mediasi melalui metode *causal step*, pengujian mediasi dipakai melalui cara membandingkan dampak langsung variabel independent pada dependent sebelum memasukan variabel mediasi dengan dampak langsung variabel independent pada dependent setelah memasukan variabel mediasi.

Hubungan antar variabel dijelaskan melalui variabel perantara, variabel mediasi atau variabel *intervening* berfungsi sebagai perantara hubungan variabel bebas dan variabel terikat yang mempengaruhi hubungan variabel bebas dengan variabel terikat menjadi tidak langsung. Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah Kausal Step yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny (1986).

Keterangan :

1. Model Persamaan :

- a) Persamaan 1:  $Y = a_1 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$
- b) Persamaan 2:  $M = a_2 + a_1x_1 + a_2X_2 + a_3x_3$
- c) Persamaan 3:  $Y = a_3 + c_1X_1 + c_2X_2 + c_3X_3 + Dm$

2. Variabel M sebagai mediator, jika :

- a) Model I : X1 dan X2 berefek signifikan pada Y
- b) Model II : X1 dan X2 berefek signifikan pada M
- c) Model III : X1 dan X2 tidak berpengaruh sedangkan M berpengaruh signifikan terhadap Y

Variabel bebas ( X ) : *Rating* Pelanggan dan Insentif

Variabel mediasi (M) : Kepuasan Kerja

Variabel terikat (Y) : Kinerja *Driver*

3. Tahapan Regresi :

- a) Meregresikan X1 dan X2 pada Y
- b) Meregresikan X1 dan X2 pada M
- c) Meregresikan X1 dan X2 pada Y dengan memasukan M

4. Kriteria Mediasi :

- a) M disebut variabel mediasi sempurna: bila sesudah memasukan variabel M dalam persamaan regresi, pengaruh X1 dan X2 terhadap Y menjadi tidak signifikan.

- b) M disebut variabel mediasi parsial: bila sesudah memasukan variabel M dalam rumus regresi koefisien regresi variabel X menurun.

### 1) Koefisien Korelasi

Menurut Ghozali (2021), “analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen”. Menurut Sugiyono (2017), “jika hubungan korelasi positif maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Sebaliknya jika korelasi negatif maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik”. Sugiyono (2017) menjelaskan” pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut”

**Tabel 3.2**

#### **Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

<i>Pearson Correlation</i>	<b>Koefisien Korelasi</b>
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Tinggi
0.80 – 1.000	Sangat Tinggi

### 2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dipakai guna menghitung dampak variabel independent (X) pada dependent (Y). Bilamana bobot  $R^2$  meningkat, maka

dampak antar variabel terikat dan variabel bebas meningkat. Nilai R<sup>2</sup> dapat dikategorikan menjadi kuat, moderat atau lemah. Bobot R<sup>2</sup> 0,75 dinilai kuat, bobot R<sup>2</sup> 0,50 dinilai moderat, bobot R<sup>2</sup> 0,25 dinilai lemah.

Dengan demikian, metode koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk menghitung seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

### **3.6 Pengujian Hipotesis**

#### **3.6.1 Uji Simultan (Uji F)**

Uji-F dikenal sebagai uji simultan, bisa dipakai guna menilai dampak kolektif faktor independent pada dependent. Ketika nilai-p dibawah 0,05 itu menandakan adanya efek bersama yang signifikan secara statistik dari variabel independent pada dependent. Kriteria uji-F meliputi:

- a. Bilamana bobot F-hitung  $>$  F-tabel, maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>o</sub> ditolak
- b. Bilamana bobot F-hitung  $<$  F-tabel, maka H<sub>a</sub> ditolak dan H<sub>o</sub> diterima

#### **3.6.2 Uji Parsial (Uji T)**

Uji-T bisa dipakai menentukan sebesar apakah pengaruh setiap variabel independen pada variabel dependen. Pada riset berikut variabel independen *Rating Pelanggan* (X1) dan *Insentif* (X2) berdampak secara signifikan dan positif pada variabel dependen *Kinerja* (Y). Untuk menentukan signifikansi riset berikut, uji korelasi dipakai sebagaimana:

- a. Bilamana bobot r-tabel  $>$  t-hitung, maka variabel independen berkaitan erat dengan variabel dependen.
- b. Variabel dependen tidak berkaitan dengan variabel independen bilamana bobot t-hitung  $<$  t-tabel.

## BAB IV

### GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum

##### 4.1.1 Sejarah Umum Berdirinya Maxim

Maxim ialah sebuah perseroan berbasis aplikasi yang tidak menetapkan biaya atau jenis kendaraan. Asal usul Maxim dimulai dari layanan angkutan taksi kecil di *Chadrinks, Kurgan, Rusia*, yang berlokasi di wilayah Pegunungan *Ural*. Pendiri perseroan ini ialah Maxim Azibarov, yang mendirikan usaha ini pada tahun 2003 di kota *Chadrinks, Pegunungan Ural*.

Maxim adalah aplikator layanan transportasi daring yang berada di bawah naungan PT Teknologi Perdana Indonesia. Menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Memulai perjalanan di Indonesia pada tahun 2018, kini Maxim telah tersedia di lebih dari 200 kota di seluruh Indonesia dan akan menjangkau lebih banyak kota untuk melayani pengguna di seluruh dunia.

Di tahun 2020 Maxim Indonesia kembali menunjukkan eksistensinya di Indonesia sebagai penyedia transportasi online. Sebanyak 1.200 mitra pengemudi ojek Maxim dari Jakarta, Serang, Bekasi, Tangerang, dan Depok yang tergabung dalam grup Maxdroid melakukan konvoi di kantor 53 pusat Maxim Jakarta sampai Jl Sahajo menuju Gelora Bung Karno Senayan. Dalam kegiatan ini, para mitra Maxim membagikan alat promosi untuk memperkenalkan layanan transportasi Maxim kepada masyarakat sekitar. Menurut Development Manager Maxim Jakarta, Dirhamnsyah mengatakan bahwa kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan layanan Maxim dalam membantu mobilitas masyarakat

Indonesia melalui mitra maxim. Masyarakat dapat memilih layanan sesuai dengan kebutuhannya, seperti layanan ojek motor dan mobil, pengiriman barang sehari-hari dan pengiriman skala besar menggunakan cargo baik dalam kota maupun luar kota. Selanjutnya, perusahaan Maxim juga memperbaharui aplikasinya dengan fitur pemesanan yang awalnya hanya fokus melayani orang dan barang, kini perusahaan Maxim memiliki tambahan fitur pemesanan seperti layanan pesan antar makanan atau pembelian produk dan barang lainnya di toko, layanan *life massage and spa* dan layanan kebersihan. Dengan adanya fitur tambahan ini, Maxim tetap dapat mempertahankan eksistensinya di masyarakat.

Maxim hadir di Samarinda pada tahun 2020. Maxim juga memberikan berbagai kemudahan dan tarif yang terjangkau jika dibandingkan kompetitor lainnya, seperti Grab atau Gojek. Kemudian, dengan harga yang ramah di kantong, hal ini dapat menjadi nilai tambah dan daya tarik tersendiri bagi masyarakat kota Samarinda dalam menggunakan layanan transportasi *online* Maxim. Maxim semakin berkembang pesat khususnya di kota Samarinda, sehingga perusahaan Maxim membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat kota Samarinda. Selain itu, dalam menggunakan layanan Maxim, masyarakat atau pengguna dapat mengunduh aplikasinya melalui *Appstore* di *iOS* maupun *Playstore* di *Andorid*, atau bisa melalui *link website* <https://id.taximaxim.com/>.

#### **4.1.2 Letak Geografis Maxim di Kota Samarinda**

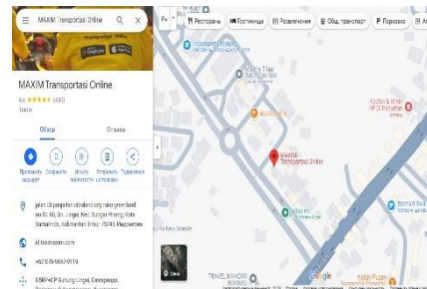
Alamat Kantor Maxim Samarinda terletak di area yang terbilang cukup strategis dengan akses yang cukup terjangkau oleh masyarakat. Lebih tepatnya, kantor ini berada di Jalan D.I. Panjaitan (Kawasan *Citraland City* Ruko

*Greenland*) no.GL 03, Gn. Lingai, Kec. Sungai Pinang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75243.

Lokasi ini sangat mudah diakses baik dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum, sehingga memudahkan siapa saja yang ingin mendatangi kantor untuk keperluan administrasi atau mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai layanan Maxim.



Gambar 4.1 Kantor Maxim Samarinda



Gambar 4.2 Lokasi Kantor Maxim Samarinda

### 4.1.3 Logo Maxim



Gambar 4.3 Logo Maxim

### 4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan Maxim

#### a) Visi Perusahaan Maxim

Visi perusahaan Maxim ialah menjadi layanan transportasi *online* terbaik di Indonesia dengan memperkenalkan inovasi baru dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

## **b) Misi Perusahaan Maxim**

Misi perusahaan Maxim ialah terus meningkatkan interaksi antara pengguna dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing-masing. Perusahaan Maxim memberikan kesempatan kepada pengguna aplikasi maxim untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dalam hal pemesanan menggunakan layanan yang tersedia di aplikasi maxim dengan cara yang mudah. Selain itu, saat memenuhi pesanan dapat mengoptimalkan proses pencarian lokasi tersedia di aplikasi untuk memudahkan pengguna dalam pemesanan, serta memantau makanan atau barang yang dipesan pengguna hanya dengan satu genggaman.

### **4.1.5 Macam – Macam Jasa Layanan di Aplikasi Maxim**

- a) *Bike*, ialah ojek atau jasa antar jemput roda dua siap pakai untuk mengantarkan pelanggan ke lokasi yang diinginkan pelanggan. Pengemudi akan menjemput pelanggan di tempat yang telah ditentukan oleh pelanggan atau pengguna melalui aplikasi Maxim.
- b) *Car*, ialah layanan dengan menggunakan kendaraan roda empat atau mobil yang siap mengantar pelanggan ke lokasi yang diinginkan pengguna. *Driver* akan menjemput pelanggan di tempat yang telah ditentukan oleh pelanggan menggunakan aplikasi Maxim.
- c) *Food*, ialah layanan pesan antar makanan dengan menggunakan kendaraan roda dua yang siap melakukan pemesanan makanan sesuai dengan pilihan menu restoran atau kedai makanan yang terdapat di aplikasi Maxim.

Pengantaran makanan sampai ke pelanggan sesuai dan tujuan pengiriman makanan tersebut.

- d) *Delivery*, ialah layanan pesan antar makanan dan barang yang telah dipilih oleh pengguna sesuai pilihan menu dari restoran atau kedai serta toko barang sesuai pilihan di aplikasi Maxim. Ada beberapa layanan dalam kategori pesan antar yaitu, *food and shop, delivery, and car delivery*.
- e) *Cargo*, ialah layanan angkutan dengan muatan barang baik dalam kota atau antar kota diharapkan memesan terlebih dahulu sebelumnya.
- f) *Life*, ialah penyedia jasa ahli yang akan siap datang ke lokasi pelanggan yang menggunakan layanan ini. Ada beberapa layanan pada kategori Maxim *life* yaitu *cleaning* dan *message & spa*.

#### **4.1.6 Cara Mendaftar Menjadi Driver Maxim**

Adapun beberapa syarat untuk menjadi calon mitra *driver* Maxim yang harus dipenuhi dalam pendaftaran yang dilakukan secara *online* antara lain:

- a) Nama lengkap calon *driver*
- b) Nomor *handphone* aktif
- c) *E-mail* yang masih aktif
- d) Foto diri
- e) Kartu tanda pengenal (KTP)
- f) Surat ijin mengemudi (SIM)
- g) Surat tanda nomor kendaraan (STNK)
- h) Foto kendaraan (foto depan dan belakang)

## 4.2 Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih dari populasi *driver* Maxim Motor di Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada para *driver* tersebut. Karakteristik responden dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan empat aspek, yaitu jenis kelamin, usia, lama bekerja, dan tingkat pendidikan terakhir. Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 ini :

**Tabel 4.1**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	89	85,6%
Perempuan	15	14,4%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, dengan proporsi yang sangat dominan dibandingkan perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan penelitian berasal dari kalangan laki-laki. Meskipun jumlah responden perempuan lebih sedikit, tetap memberikan kontribusi yang signifikan, meskipun dalam jumlah yang lebih kecil.

Dari segi usia, karakteristik responden di bagi menjadi 5 golongan sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
19-24 Tahun	5	5%
25-30 Tahun	73	72,1%
31-36 Tahun	18	15,4%
37-42 Tahun	5	5%
43-49 Tahun	3	3%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh usia kisaran 25-30 tahun, yaitu sebanyak 73 orang atau 72,1%. Selain itu, usia 25-30 tahun mendominasi distribusi responden, menunjukkan bahwa kelompok usia ini lebih aktif dan menjadi kelompok yang paling banyak memberikan respon dalam penelitian ini.

Dari segi lama bekerja, karakteristik responden dibagi menjadi 2 golongan antara lain :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

<b>Lama Bekerja</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1-5 Tahun	57	54,8%
> 5 Tahun	47	45,2%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.3, secara keseluruhan, distribusi lama bekerja responden menunjukkan bahwa mayoritas pekerja dalam penelitian ini memiliki pengalaman kerja yang relatif baru, yaitu antara 1-5 tahun, meskipun masih ada sebagian besar yang telah bekerja lebih dari 5 tahun.

Dari segi pendidikan terakhir, karakteristik responden dibagi menjadi 4 golongan antara lain :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
SD	2	1,9%
SMP	6	5,8%
SMA/SMK	66	63,5%
S1/S2/S3	30	28,8%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK, yaitu sekitar 63,5%. Sebagian besar responden, yaitu 28,8% telah melanjutkan pendidikan ke tingkat tinggi S1/S2/S3. Hanya sebagian kecil yang memiliki pendidikan SMP 5,8% dan SD 1,9%. Dengan demikian, mayoritas responden telah menyelesaikan pendidikan menengah atas dan sebagian besar juga melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi.

## BAB V

### ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Data Hasil Penelitian

##### 5.1.1 Distribusi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan pada responden sebanyak 100 *driver* yang merupakan bagian dari sampel dalam penelitian ini yaitu *Driver Maxim* di Kota Samarinda. Dari kuesioner tersebut diperoleh hasil jawaban pernyataan yang telah diberikan kepada responden. Dengan demikian peneliti akan menampilkan rekapitulasi pengisian kuesioner yang terkait dengan variabel bebas X dan terikat Y adalah sebagai berikut :

1. Variabel *Rating* Pelanggan (X1)

**Tabel 5.1**

**Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel *Rating* Pelanggan (X1)**

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya sadar bahwa pemberian <i>rating</i> dari pelanggan merupakan bagian dari standar kerja	38	64	2	0	104
		36,53%	61,53%	1,92%	0	100%
2	Pelayanan yang saya berikan akan dinilai dengan menggunakan <i>rating</i> bintang dari pelanggan	55	47	2	0	104
		52,88%	45,19%	1,92%	0	100%
3	<i>Rating</i> bintang yang saya dapat adalah untuk menganalisis hasil pekerjaan saya	46	53	5	0	104
		44,23%	50,96%	4,80%	0	100%

Sumber : Data hasil kuesioner, 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil variabel *rating* pelanggan dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, para responden menunjukkan sikap positif terhadap pengguna *rating* pelanggan sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan dominasi tanggapan “sangat setuju” dan “setuju” pada ketiga pernyataan. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem *rating* pelanggan dianggap penting dan bermanfaat oleh para responden dalam menilai dan memperbaiki kualitas pekerjaan mereka.

## 2. Variabel Insentif (X2)

**Tabel 5.2**  
**Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Insentif (X2)**

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya mengetahui adanya insentif tambahan dari perusahaan apabila menyelesaikan jumlah perjalanan tertentu	47	51	6	0	104
		45,19%	49,03%	5,76%	0	100%
2	Saya meningkatkan penerimaan pesanan demi mencapai target insentif tertentu	42	55	6	1	104
		40,38%	52,88%	5,76%	0,96%	100%
3	Saya secara rutin memeriksa ulasan dan rating dari pelanggan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan peluang mendapatkan insentif	53	40	7	4	104
		50,96%	38,46%	6,73%	3,84%	100%

Sumber : Data hasil kuesioner, 2025

Dari keseluruhan data dapat disimpulkan, bahwa responden memiliki pemahaman yang baik mengenai insentif yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, insentif terbukti menjadi motivasi penting dalam meningkatkan kinerja, seperti menerima lebih banyak pesanan dan rutin memantau ulasan pelanggan untuk perbaikan diri. Mayoritas responden sangat setuju dan setuju bahwa insentif mempengaruhi perilaku kerja mereka secara positif.

### 3. Variabel Kepuasan Kerja (M)

**Tabel 5.3**

**Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Kerja (M)**

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya merasa puas bekerja sebagai driver Maxim karena pekerjaannya menyenangkan	37	53	10	4	104
		35,57%	50,96%	9,61%	3,84%	100%
2	Saya merasa puas dengan insentif yang saya dapatkan menjadi driver Maxim	30	52	16	6	104
		28,84%	50%	15,38%	5,76%	100%
3	Saya merasa puas dengan bekerja sebagai driver Maxim karena mendapatkan banyak teman	53	40	7	4	104
		50,96%	38,46%	6,73%	3,84%	100%

Sumber : Data hasil kuesioner, 2025

Secara keseluruhan, para responden menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi sebagai *driver* Maxim. Hal ini ditunjukkan dengan dominasi jawaban “sangat setuju” dan “setuju” pada ketiga pernyataan. Kepuasan kerja dirasakan

baik dari aspek kenyamanan pekerjaan, insentif yang diterima, maupun relasi sosial yang terbentuk. Namun pada pernyataan mengenai kepuasan terhadap insentif, terdapat sedikit lebih banyak responden yang menyatakan ketidakpuasan dibandingkan pernyataan lainnya, meskipun tetap didominasi oleh jawaban positif.

#### 4. Variabel Kinerja *Driver* (Y)

**Tabel 5.4**  
**Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja**  
***Driver* (Y)**

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya memastikan bahwa setiap tugas yang saya selesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	49	54	0	1	104
		47,11%	51,92%	0	0,96%	100%
2	Saya menyelesaikan 10 trip dalam sehari bahkan lebih	43	51	9	1	104
		41,34%	49,03%	8,65%	0,96%	100%
3	Saya sampai ke tempat pelanggan sesuai waktu yang ditentukan pada aplikasi	36	65	3	0	104
		34,61%	62,5%	2,88%	0	100%
4	Saya selalu memanfaatkan teknologi (GPS) untuk meningkatkan efisiensi kerja saya	63	38	3	0	104
		60,57%	36,53%	2,88%	0	100%

Sumber : Data hasil kuesioner, 2025

Data menunjukkan bahwa mayoritas *driver* memiliki kinerja yang sangat baik. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kesepakatan terhadap pernyataan-pernyataan terkait standar kerja, jumlah tip harian, ketepatan waktu,

dan pemanfaatan teknologi. Seluruh responden menunjukkan sikap positif terhadap indikator kinerja, dengan dominasi tanggapan “sangat setuju” dan “setuju”, serta hampir tidak ada yang menyatakan ketidaksetujuan. Artinya, *driver* cenderung disiplin, produktif, dan efisien dalam menjalankan pekerjaannya.

## 5.2 Uji Instrumen

### 5.2.1 Uji Validitas

Setiap indikator diuji validitasnya menggunakan perangkat lunak statistik SPSS dengan cara membandingkan nilai korelasi hasil perhitungan dengan nilai koefisien korelasi yang terdapat dalam tabel. Evaluasi validitas ini kemudian menghasilkan sebuah kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis menggunakan SPSS versi 25.

Untuk menentukan nilai r tabel atau juga disebut nilai kritis atau r critical, kita perlu mengetahui dua hal : yaitu tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) dan derajat kebebasan (df). Cara menentukan nilai R tabel langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Tentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) :

Tingkat signifikansi, yang sering dilambangkan dengan  $\alpha$  (alpha), adalah probabilitas kesalahan tipe I, yaitu menolak hipotesis nol yang benar.

Umumnya, nilai alpha yang digunakan adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)

2. Hitung derajat kebebasan (df) :

Derajat kebebasan (degree of freedom) dalam konteks uji korelasi Pearson (uji validitas atau uji hubungan) adalah jumlah sampel (n) dikurangi 2.

Rumusny adalah :  $df = n - 2$

1. Gunakan Tabel r (R tabel) :

Setelah menentukan nilai alpha dan df, carilah nilai r tabel pada tabel distribusi nilai r tabel.

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Hasil
Rating Pelanggan (X1)	X1.1	0,507	0,162	Valid
	X1.2	0,442		Valid
	X1.3	0,627		Valid
Insentif (X2)	X2.1	0,619	0,162	Valid
	X2.2	0,670		Valid
	X2.3	0,800		Valid
Kepuasan Kerja (M)	M1.1	0,710	0,162	Valid
	M1.2	0,772		Valid
	M1.3	0,699		Valid
Kinerja Driver (Y)	Y1.1	0,570	0,162	Valid
	Y1.2	0,624		Valid
	Y1.3	0,490		Valid
	Y1.4	0,587		Valid

Sumber :Pengolahan SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan tabel 5.5, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada masing-masing variabel telah melalui uji validitas dan memperoleh nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,162). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam variabel *Rating Pelanggan*, *Insentif*, *Kepuasan Kerja*, dan *Kinerja Driver* dinyatakan valid.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan atau konsistensi suatu data dari variabel tersebut, jadi *Cronbach Alpha* akan menunjukkan ada tidaknya konsistensi atau kehandalan antara pertanyaan dan sub bagian kelompok

pertanyaan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

**Tabel 5.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Standar	Keterangan
<i>Rating Pelanggan (X1)</i>	0,664	0,60	Reliabel
Insentif (X2)			
Kepuasan Kerja (M)			
Kinerja <i>Driver</i> (Y)			

Sumber :Pengolahan SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 5.6, seluruh variabel yakni *Rating Pelanggan*, *Insentif*, *Kepuasan Kerja*, dan *Kinerja Driver* memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,664 yang lebih besar dari batas minimum 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel tersebut dinyatakan reliabel. Data dikatakan reliabel apabila dapat dipercaya, konsisten, dan akurat. Keandalan data menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu informasi maupun hasil penelitian.

### 5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas tujuannya guna memahami apakah pemodelan memakai regresi untuk variabel independen dan dependen serta residu distribusi normal. Menurut Ghozali (2018) untuk mengetahui uji statistik dilakukan menggunakan kriteria diantaranya:

- a. Data tidak berdistribusi normal bilamana angka menunjukkan dibawah 0,05
- b. Data berdistribusi normal bilamana angka menunjukkan melebihi 0,05

**Tabel 5.7 Hasil Uji Normalitas**

<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,032
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,323

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil data diatas, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* menunjukkan angka dibawah 0,05, yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Sehingga penelitian ini menggunakan opsi lain, yaitu dengan metode *Monte Carlo*. Setelah melakukan uji normalitas dengan model *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* nilai menunjukkan  $0,323 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal

## 2) Uji Multikolineritas

Pengujian multikolineritas ialah teknik perhitungan yang dipakai untuk menetapkan apakah terdapat korelasi diantara variabel independent. Tidak perlu ada kaitan diantara variabel independent untuk menentukan modal yang baik (Ghozali, 2018:107).

- a. Multikolineritas terjadi pada pemodelan regresi bilamana bobot toleransi  $< 0,10$  atau sama dengan bobot VIF  $> 10.000$ .
- b. Tidak didapati multikolineritas pada pemodelan regresi bilamana bobot toleransi  $> 0,10$  atau sama dengan bobot VIF  $<$  dari 10.000

**Tabel. 5.8. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Rating Pelanggan (X1)	0,976	0,976
Insentif (X2)	0,773	1,293
Kepuasan Kerja (M)	0,762	1,313

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan data hasil uji diatas, pengambilan keputusan dalam uji *Rating* Pelanggan (0,976), Insentif (0,773), Kepuasan Kerja (0,762) semuanya lebih 0,10. Sementara itu, nilai VIF untuk variabel *Rating* Pelanggan (0,976), Insentif (1,293) dan Kepuasan Kerja (1,313) berada dibawah 10

### 3) Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Ghozali Imam (2018) pengujian heterokedastisitas ialah guna memahami apakah pemodelan regresi menunjukkan ketidakcocokan antara residual pemeriksaan satu ke pemeriksaan lainnya. Homoskedastisitas lebih baik dari pada heterokedastisitas dalam model regresi yang baik. Dengan demikian, pengujian park dapat dilakukan untuk itu. Tidak heterokedastisitas pada pemodelan regresi bila signifikantasnya melebihi 0,05

**Tabel. 5.9. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel	Sig.
Rating Pelanggan (X1)	0,598
Insentif (X2)	0,936
Kepuasan Kerja (M)	0,723

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji diatas, diketahui nilai signifikansi untuk variabel *Rating Pelanggan* adalah 0,598 , nilai signifikansi untuk variabel *Insentif* adalah 0,936 dan nilai signifikansi untuk variabel *Kepuasan Kerja* adalah 0,723.

Karena semua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji *Glejser*, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

#### 4) Uji Linieritas

Uji linieritas menguji korelasi linier diantara variabel independent, mediasi dan dependent sehingga diketahui sudah tepat atau belum spesifikasi model dalam penelitian. Adapun dasar pengambilan yaitu, bila sig. *deviation from linearity* > 0,05 berarti diperoleh korelasi linier diantara variabel independent dan dependent dan bilamana bobot sig. *deviation from linearity* < 0,05 maka tidak diperoleh korelasi yang linier diantara variabel independent dan dependent.

**Tabel. 5.10. Hasil Uji Linieritas Variabel *Rating Pelanggan* (X1) dan (Y)**

Keterangan	Nilai Sig.
Linearity	0,000
Deviation from Linearity	0,531

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel 5.10, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara *Kinerja Driver* dan *Rating Pelanggan* tidak menunjukkan linieritas yang signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05), namun tidak ditemukan hubungan non-linier yang signifikan karena nilai signifikansi deviasi dari linieritas sebesar 0,531 (> 0,05).

**Tabel 5.11. Hasil Uji Linieritas Variabel Insentif (X2) dan (Y)**

<b>Keterangan</b>	<b>Nilai Sig.</b>
Linearity	0,000
Deviation from Linearity	0,002

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel 5.11, dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan linieritas antara Kinerja *Driver* dan Insentif, dimana nilai signifikansi uji linieritas sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan adanya hubungan linier yang signifikan, sementara nilai signifikansi deviasi dari linieritas sebesar 0,002 ( $< 0,05$ ) mengindikasikan adanya juga pola hubungan non-linier yang signifikan.

**Tabel 5.12. Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Kerja (M) dan (Y)**

<b>Keterangan</b>	<b>Nilai Sig.</b>
Linearity	0,000
Deviation from Linearity	0,061

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Hal serupa juga terjadi pada hubungan antara Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* dimana nilai signifikansi uji linieritas sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan adanya hubungan linier yang signifikan, sementara nilai signifikansi deviasi dari linieritas sebesar 0,061 ( $> 0,05$ ) mengindikasikan tidak adanya juga pola hubungan non-linier yang signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan *Rating* Pelanggan, Insentif, Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* memiliki hubungan linier yang signifikan .

#### 5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda guna mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil nilai regresi dari tiap variabel ditampilkan dalam tabel berikut.

**Tabel 5.13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X dan Y**

Variabel	Koefisien
	$\beta$
(Constant)	5,603
Rating Pelanggan (X1)	0,489
Insentif (X2)	0,299

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 5.13 diatas, model persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,603 + 0,489 X1 + 0,299 X2$$

Dimana :

Y = Kinerja *Driver*

X1 = *Rating* Pelanggan

X2 = Insentif

Interpretasi dari persamaan ini menunjukkan bahwa :

- Konstanta sebesar 5,603 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka nilai kinerja *driver* adalah 5,603
- X1 = 0,489 (positif, artinya hubungan searah) jika variabel X1 (*rating* pelanggan) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (Kinerja *Driver*) akan meningkat juga sebesar 0,489. Sebaliknya jika negatif,

artinya hubungan berlawanan jika variabel X1 (*rating* pelanggan) diturunkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (*Kinerja Driver*) akan menurun sebesar 0,489.

- X2 = 0,299 (positif, artinya hubungan searah) jika variabel X2 (*Insentif*) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (*Kinerja Driver*) akan meningkat juga sebesar 0,299. Sebaliknya jika negatif, artinya hubungan berlawanan jika variabel X2 (*Insentif*) diturunkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (*Kinerja Driver*) akan menurun sebesar 0,299.

**Tabel 5.14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X dan M**

Variabel	Koefisien
	$\beta$
(Constant)	1,889
Rating Pelanggan (X1)	0,207
Insentif (X2)	0,549

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 5.14 diatas, model persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$M = 1,889 + 0,207 X1 + 0,549 X2$$

Dimana :

M = Kepuasan Kerja

X1 = *Rating* Pelanggan

X2 = *Insentif*

Interpretasi dari persamaan ini menunjukkan bahwa :

- Konstanta sebesar 1,889 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka nilai kinerja *driver* adalah 1,889

- $X_1 = 0,207$  (positif, artinya hubungan searah) jika variabel  $X_1$  (*rating* pelanggan) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel  $Y$  (Kepuasan Kerja) akan meningkat juga sebesar 0,207. Sebaliknya jika negatif, artinya hubungan berlawanan jika variabel  $X_1$  (*rating* pelanggan) diturunkan sebesar 1 satuan, maka variabel  $Y$  (Kepuasan Kerja) akan menurun sebesar 0,207.
- $X_2 = 0,549$  (positif, artinya hubungan searah) jika variabel  $X_2$  (Insentif) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel  $Y$  (Kepuasan Kerja) akan meningkat juga sebesar 0,549. Sebaliknya jika negatif, artinya hubungan berlawanan jika variabel  $X_2$  (Insentif) diturunkan sebesar 1 satuan, maka variabel  $Y$  (Kepuasan Kerja) akan menurun sebesar 0,549.

**Tabel 5.15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X ,M, dan Y**

Variabel	Koefisien
	$\beta$
(Constant)	5,179
Rating Pelanggan (X1)	0,443
Insentif (X2)	0,176
Kepuasan Kerja (M)	0,225

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 5.15 diatas, model persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,179 + 0,443 X_1 + 0,176 X_2 + 0,225 M$$

Dimana :

Y = Kinerja *Driver*

M = Kepuasan Kerja

X1 = *Rating* Pelanggan

X2 = Insentif

Interpretasi dari persamaan ini menunjukkan bahwa :

- Konstanta sebesar 5,179, menunjukkan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka nilai kinerja *driver* adalah 5,179
- $X1 = 0,443$  (positif, artinya hubungan searah) jika variabel X1 (*rating* pelanggan) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (Kinerja *Driver*) akan meningkat juga sebesar 0,443 dengan asumsi variabel Kepuasan Kerja tetap. Sebaliknya jika negatif, artinya hubungan berlawanan jika variabel X1 (*rating* pelanggan) diturunkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (Kinerja *Driver*) akan menurun sebesar 0,443 dengan asumsi variabel Kepuasan Kerja juga ikut menurun.
- $X2 = 0,176$  (positif, artinya hubungan searah) jika variabel X2 (Insentif) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (Kinerja *Driver*) akan meningkat juga sebesar 0,549 dengan asumsi variabel Kepuasan Kerja tetap . Sebaliknya jika negatif, artinya hubungan berlawanan jika variabel X2 (Insentif) diturunkan sebesar 1 satuan, maka variabel Y (Kinerja *Driver*) akan menurun sebesar 0,549 dengan asumsi variabel Kepuasan Kerja juga ikut menurun.

- $M = 0,225$  (positif, artinya hubungan searah) jika variabel  $M$  (Kepuasan Kerja) ditingkatkan 1 satuan, maka variabel  $Y$  (Kinerja Driver) akan meningkat juga sebesar 0,225. Sebaliknya jika negatif, artinya hubungan berlawanan jika variabel  $M$  (Kepuasan Kerja) diturunkan sebesar 1 satuan, maka variabel  $Y$  (Kinerja *Driver*) akan menurun sebesar 0,225

Dengan demikian, berdasarkan uji regresi diatas dapat disimpulkan bahwa *Rating* Pelanggan ( $X1$ ) dan Insentif ( $X2$ ) terbukti memiliki hubungan searah atau positif terhadap Kinerja *Driver* ( $Y$ ). *Rating* Pelanggan ( $X1$ ) dan Insentif ( $X2$ ) terbukti memiliki hubungan searah atau positif terhadap Kepuasan Kerja ( $M$ ). *Rating* Pelanggan ( $X1$ ) dan Insentif ( $X2$ ) terbukti memiliki hubungan searah atau positif terhadap Kinerja *Driver* ( $Y$ ) ketika memasukkan Kepuasan Kerja ( $M$ ) sebagai variabel mediasi.

Tahapan Regresi Variabel Mediasi :

1. Variabel  $X$  terhadap  $Y$

- Memiliki hubungan searah antara  $X1$  terhadap  $Y$

$$Y = 8,163 + 0,000X1$$

- Memiliki hubungan searah antara  $X2$  terhadap  $Y$

$$Y = 10,322 + 0,000X2$$

2. Variabel  $X$  terhadap  $M$

- Memiliki hubungan searah antara  $X1$  terhadap  $M$

$$M = 6,582 + 0,120X1$$

- Memiliki hubungan searah antara  $X2$  terhadap  $M$

$$M = 3,885 + 0,000X2$$

### 3. Variabel X terhadap Y melalui M

- Memiliki hubungan searah antara X1 terhadap Y melalui M

$$Y = 6,220 + 0,000M$$

- Memiliki hubungan searah antara X2 terhadap Y melalui M

$$Y = 9,321 + 0,002M$$

- Memiliki hubungan searah antara M terhadap Y

$$M = 10,467 + 0,000M$$

### 5.5 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien korelasi (R) dilakukan untuk mengukur seberapa kuat atau lemah hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Sementara itu, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen maupun dependen mampu menjelaskan variabel dependen R<sup>2</sup>, yang dikenal sebagai koefisien determinan, menunjukkan proporsi variabilitas dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R<sup>2</sup> berkisaran antara 0 hingga 1, dimana semakin mendekati 1 semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 5. 16. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>) Variabel X dan Y**

Uraian	Nilai Koefisien
Korelasi (R)	0,471
Determinasi (R <sup>2</sup> )	0,222

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,471 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen (*Rating* Pelanggan dan Insentif) dengan variabel dependen masih tergolong sedang. Nilai *R Square* sebesar 0,222 menunjukkan bahwa hanya 22,2% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ini.

**Tabel 5. 17. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Variabel X dan M**

Uraian	Nilai Koefisien
Korelasi (R)	0,488
Determinasi ( $R^2$ )	0,238

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,488 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen (*Rating* Pelanggan dan Insentif) dengan variabel dependen masih tergolong sedang. Nilai *R Square* sebesar 0,238 menunjukkan bahwa hanya 23,8% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ini.

**Tabel 5. 18. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Variabel X, M dan Y**

Uraian	Nilai Koefisien
Korelasi (R)	0,530
Determinasi ( $R^2$ )	0,281

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,530 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen (*Rating* Pelanggan,

Insentif, dan Kepuasan Kerja) dengan variabel dependen (Kinerja *Driver*) masih tergolong sedang. Nilai *R Square* sebesar 0,281 menunjukkan bahwa hanya 28,1% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ini.

## 5.6 Pengujian Hipotesis

### 5.6.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Model regresi dikatakan layak dengan melihat uji pengaruh simultan atau uji F. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka model dikatakan layak dan sebaliknya jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka model dikatakan tidak layak.

**Tabel 5. 19. Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X dan Y**

Model		F	Sig.
1	Regression	14.379	0,000

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji tabel 5.19, nilai F sebesar 14,379 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas (*Rating* Pelanggan dan Insentif) terhadap variabel terikat (Kinerja *Driver*). Dengan demikian, secara keseluruhan, variabel independen dalam model ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja *Driver*.

Kemudian, analisis dilanjutkan dengan menghilangkan Variabel Y, variabel M dialihkan sebagai variabel Y, sebagai berikut :

**Tabel 5. 20. Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X dan M**

Model		F	Sig.
1	Regression	15,806	0,000

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji tabel 5.21, nilai F sebesar 15, 806 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas (*Rating* Pelanggan dan Insentif) terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja). Artinya secara simultan variabel independen dalam model ini secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

**Tabel 5. 21. Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X, M, dan Y**

Model		F	Sig.
1	Regression	13,008	0,000

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji tabel 5.20, nilai F sebesar 13, 008 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas (*Rating* Pelanggan, Insentif, dan Kepuasan Kerja) terhadap variabel terikat (*Kinerja Driver*). Artinya secara simultan variabel independen dalam model ini secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Kinerja Driver*.

Tahapan Regresi Melalui Mediasi Uji F :

1. Variabel X terhadap Y

- Terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y

$$Y = 14, 379 + 0,000X$$

2. Variabel X terhadap M

- Terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y

$$M = 15, 806 + 0,000M$$

### 3. Variabel X, M terhadap Y

- Terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y melalui M

$$Y = 13,008 + 0,000M$$

#### 5.6.2 Uji Signifikan Parsial ( Uji T)

Uji T digunakan untuk menganalisis sejauh mana masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 5. 22. Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X dan Y**

Variabel	t	Sig.
Rating Pelanggan (X1)	3,647	0,000
Insentif (X2)	3,570	0,001

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji T pada tabel, dapat diinterpretasikan antara lain :

- *Rating Pelanggan* memiliki t sebesar 3, 647 dengan signifikan = 0,000 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap *Kinerja Driver*
- *Insentif* memiliki nilai t sebesar 3, 570 dengan signifikan = 0,001 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap *Kinerja Driver*

Dari hasil ini, semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kemudian, analisis dilanjutkan dengan menghilangkan variabel Y, variabel M dialihkan sebagai variabel Y, sebagai berikut :

**Tabel 5. 23. Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X dan M**

Variabel	t	Sig.
Rating Pelanggan (X1)	1,258	0,211
Insentif (X2)	5,337	0,000

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji T pada tabel, dapat diinterpretasikan antara lain :

- *Rating* Pelanggan memiliki t sebesar 1,258 dengan signifikan = 0,211 ( $> 0,05$ ), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja
- Insentif memiliki nilai t sebesar 5,337 dengan signifikan = 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Dari hasil ini, hanya variabel Insentif yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja, sedangkan *Rating* Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Dalam penelitian ini, dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel dan t hitung. Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a) Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $> \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- b) Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hipotesis dalam pengujian ini :

- $H_0$  : Secara parsial, tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen
- $H_1$  : Secara parsial, terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5. 24. Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X, M, dan Y**

Variabel	t	Sig.
Rating Pelanggan (X1)	3,390	0,001
Insentif (X2)	1,920	0,058
Kepuasan Kerja (M)	2,866	0,005

Sumber : Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji T pada tabel, dapat diinterpretasikan antara lain :

- *Rating Pelanggan* memiliki t sebesar 3,390 dengan signifikan = 0,001 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*
- *Insentif* memiliki nilai t sebesar 1,920 dengan signifikan = 0,058 (> 0,05), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*
- *Kepuasan Kerja* memiliki nilai t sebesar 2,866 dengan signifikan = 0,005 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*

Berdasarkan hasil uji T, hanya variabel *Insentif* yang tidak berpengaruh terhadap Kinerja *Driver*, sedangkan variabel lainnya berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*.

Tahapan Regresi Variabel Mediasi Uji T :

1. Variabel X terhadap Y

- Terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y

$$Y = 3,647 + 0,000X1$$

- Terdapat pengaruh signifikan X2 terhadap Y

$$Y = 3,570 + 0,001X2$$

2. Variabel X terhadap M

- Tidak ada pengaruh signifikan X1 terhadap M

$$M = 1,258 + 0,211X1$$

- Terdapat pengaruh signifikan X2 terhadap M

$$M = 5,337 + 0,000X2$$

3. Variabel X, M terhadap Y

- Terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y melalui M

$$Y = 3,390 + 0,001M$$

- Tidak ada pengaruh signifikan X2 terhadap Y melalui M

$$Y = 1,920 + 0,058 M$$

- Terdapat pengaruh signifikan M terhadap Y

$$Y = 2,866 + 0,005M$$

Berdasarkan hasil regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah memasukkan variabel mediasi (Kepuasan Kerja) pengaruh *Rating* Pelanggan terhadap Kinerja *Driver* tetap signifikan. Setelah memasukkan variabel Kepuasan Kerja (M) pengaruh Insentif terhadap Kinerja menjadi tidak signifikan.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Penelitian ini telah dilakukan analisis mengenai Pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda. Maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji *ANOVA*, nilai F sebesar 14,379 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas (*Rating* Pelanggan dan Insentif) terhadap variabel terikat (Kinerja *Driver*). Dengan demikian, secara keseluruhan, variabel independen dalam model ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja *Driver*.
2. Berdasarkan hasil uji *ANOVA*, nilai F sebesar 15, 806 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas (*Rating* Pelanggan dan Insentif) terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja). Artinya secara simultan variabel independen dalam model ini secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
3. Berdasarkan hasil uji *ANOVA*, nilai F sebesar 13, 008 dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas (*Rating* Pelanggan, Insentif, dan Kepuasan Kerja) terhadap variabel terikat (Kinerja *Driver*).

Artinya secara simultan variabel independen dalam model ini secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja *Driver*

4. *Rating* Pelanggan memiliki nilai t sebesar 3,647 dengan signifikan = 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*. Insentif memiliki nilai t sebesar 3,570 dengan signifikan = 0,001 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*
5. *Rating* Pelanggan memiliki nilai t sebesar 1,258 dengan signifikan = 0,211 ( $> 0,05$ ), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Insentif memiliki nilai t sebesar 5,337 dengan signifikan = 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
6. *Rating* Pelanggan memiliki t sebesar 3,390 dengan signifikan = 0,001 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*. Insentif memiliki nilai t sebesar 1,920 dengan signifikan = 0,058 ( $> 0,05$ ), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*. Kepuasan Kerja memiliki nilai t sebesar 2,866 dengan signifikan = 0,005 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Driver*.

## 6.2. Saran

### Bagi Peneliti selanjutnya:

1. Disarankan untuk memperluas objek penelitian, misalnya pada *driver* mobil Maxim atau ojek *online* lain, serta menambah variabel lain seperti loyalitas, stres kerja, atau motivasi intrinsik.

2. Menggunakan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait persepsi *driver* terhadap *rating* dan insentif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, B. D. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja*. Gava Media, Yogyakarta
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Boston: Pearson.
- Fakri, et.al. (2016). *Understanding the Emotional and Psychological Factors Influencing Product Ratings in E-Commerce*. *Internasional Journal of Online Marketing*, 6 (2), 1-15
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas di Ponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas di Ponegro
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS, Yogyakarta
- Hartatik. (2014). *Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Laksana
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malaya. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke-23. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Bosdakarya, Bandung
- Sedarmayanti.(2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (25 th ed)*. CV Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group, Jakarta
- Tantrabundit. (2018). *Factors Influencing Product Rating : A Study of Online Consumers*. *Journal of Consumer Behavior*, 12 (3), 86-98
- Wibowo. (2014). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Wicaksana, et.al (2022). *The Impact Of Customer Reviews On Product Rating in E- Commerce : A Case Study*. *Journal Of E-Commerce Research*, 20 (1), 110-125.

# Lampiran

## Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

### KUISISIONER PENELITIAN

#### PENGARUH *RATING* PELANGGAN DAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA *DRIVER* MAXIM DI KOTA SAMARINDA

---

---

Dengan hormat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pendidikan Strata satu dengan judul : “Pengaruh *Rating* Pelanggan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja *Driver* Maxim di Kota Samarinda”. Demi terlaksananya penelitian ini maka saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuisisioner dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian ilmiah dengan mengisi data responden dan kuisisioner yang diberikan dibawah ini :

#### 1. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :

Laki-laki  Perempuan

2. Usia :

3. Lama Bekerja :

1 – 5 Tahun

> 5 Tahun

4. Pendidikan :

SD

SMP

SMA/SMK

S1/S2/S3

5. Pernahkah anda menjadi *driver* transportasi ojek *online* lainnya?

Ya

Tidak

6. Apakah saat ini anda merangkap sebagai *driver* transportasi ojek *online* lainnya?

Ya

Tidak

## 2. Petunjuk Pengisian

Setiap pernyataan terdapat empat jawaban. Berikan tanda cek list (√) pada salah satu jawaban dari setiap pertanyaan sesuai dengan yang anda alami dan rasakan selama bekerja. Pernyataan berikut mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan kondisi dilapangan pada realitanya. Terdapat empat jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

Keterangan :

SS : Sangat Setuju ( Nilai 4)

S : Setuju ( Nilai 3)

TS : Tidak Setuju (Nilai 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (Nilai 1)

Daftar Pertanyaan :

### 1. Rating Pelanggan (X1)

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya sadar bahwa pemberian <i>rating</i> dari pelanggan merupakan bagian dari standar kerja	38	64	2	0	104
		36,5%	61,5%	2%	0	100%
2	Pelayanan yang saya berikan akan dinilai dengan menggunakan <i>rating</i> bintang dari pelanggan	55	47	2	0	104
		52,8%	45,2%	2%	0	100%
3	<i>Rating</i> bintang yang saya dapat adalah untuk menganalisis hasil pekerjaan saya	46	53	5	0	104
		44,2%	51%	4,8%	0	100%

Sumber : Data hasil kuisioner, 2025

### 2. Insentif (X2)

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya mengetahui adanya insentif tambahan dari perusahaan apabila menyelesaikan jumlah perjalanan tertentu	47	51	6	0	104
		45,2%	49%	5,8%	0	100%
2	Saya meningkatkan penerimaan pesanan demi mencapai target insentif tertentu	42	55	6	1	104
		40,3%	52,8%	5,8%	0,9%	100%
3	Saya secara rutin memeriksa ulasan dan <i>rating</i> dari pelanggan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan peluang mendapatkan insentif	53	40	7	4	104
		51%	38,5%	6,8%	3,9%	100%

Sumber : Data hasil kuisioner, 2025

### 3. Kepuasan Kerja (M)

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya merasa puas bekerja sebagai driver Maxim karena pekerjaannya menyenangkan	37	53	10	4	104
		35,6%	51%	9,6%	3,9%	100%
2	Saya merasa puas dengan insentif yang saya dapatkan menjadi driver Maxim	30	52	16	6	104
		28,8%	50%	15,3%	5,8%	100%
3	Saya merasa puas dengan bekerja sebagai driver Maxim karena mendapatkan banyak teman	53	40	7	4	104
		51%	38,5%	6,8%	3,9%	100%

Sumber : Data hasil kuisioner, 2025

### 4. Kinerja Driver (Y)

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban				Frekuensi Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Saya memastikan bahwa setiap tugas yang saya selesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	49	54	0	1	104
		47,1%	51,9%	0	0,9%	100%
2	Saya menyelesaikan 10 trip dalam sehari bahkan lebih	43	51	9	1	104
		41,3%	49%	8,6%	0,9%	100%
3	Saya sampai ke tempat pelanggan sesuai waktu yang ditentukan pada aplikasi	36	65	3	0	104
		34,6%	62,5%	2,9%	0	100%
4	Saya selalu memanfaatkan teknologi (GPS) untuk meningkatkan efisiensi kerja saya	63	38	3	0	104
		60,6%	36,5%	2,9%	0	100%

Sumber : Data hasil kuisioner, 2025

## Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian

### 1. Rating Pelanggan (X1)

No	Rating Pelanggan (X1)			TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	
1	4	3	3	10
2	4	4	4	12
3	3	3	3	9
4	3	2	3	8
5	4	4	4	12
6	4	4	3	11
7	4	3	3	10
8	4	4	4	12
9	4	3	3	10
10	3	3	4	10
11	3	4	3	10
12	3	3	3	9
13	4	3	3	10
14	3	3	3	9
15	4	3	4	11
16	3	4	3	10
17	3	4	3	10
18	3	4	3	10
19	3	3	4	10
20	4	3	4	11
21	4	3	4	11
22	3	3	4	10
23	4	3	3	10
24	3	4	3	10
25	4	3	3	10
26	3	4	3	10
27	4	3	3	10
28	4	3	3	10
29	4	3	4	11
30	4	4	3	11
31	4	3	4	11
32	4	3	4	11
33	3	4	3	10
34	2	4	3	9

35	3	4	2	9
36	3	4	2	9
37	3	4	3	10
38	3	4	4	11
39	2	4	4	10
40	3	4	4	11
41	4	4	3	11
42	3	3	4	10
43	4	4	4	12
44	4	3	3	10
45	3	4	4	11
46	3	3	4	10
47	4	3	4	11
48	4	4	4	12
49	3	4	4	11
50	3	4	4	11
51	3	4	4	11
52	3	4	4	11
53	3	4	4	11
54	3	4	4	11
55	3	4	4	11
56	3	4	4	11
57	3	3	4	10
58	3	3	4	10
59	3	4	4	11
60	3	3	3	9
61	3	4	3	10
62	3	4	3	10
63	3	3	3	9
64	3	3	4	10
65	3	4	3	10
66	3	4	4	11
67	3	3	4	10
68	3	4	3	10
69	3	3	4	10
70	3	4	3	10
71	3	4	3	10
72	3	4	3	10
73	4	4	3	11

74	4	4	3	11
75	4	3	3	10
76	4	3	3	10
77	3	3	4	10
78	4	3	3	10
79	3	3	4	10
80	4	4	3	11
81	3	4	3	10
82	3	4	2	9
83	3	2	3	8
84	3	3	3	9
85	3	3	4	10
86	3	4	2	9
87	3	4	2	9
88	3	4	3	10
89	3	4	3	10
90	4	3	3	10
91	3	4	3	10
92	4	3	3	10
93	3	3	4	10
94	3	4	3	10
95	4	3	4	11
96	3	3	4	10
97	4	3	3	10
98	4	4	3	11
99	4	4	4	12
100	3	3	3	9
101	4	4	4	12
102	3	3	3	9
103	3	3	3	9
104	4	4	4	12

**Sumber : Data hasil kuisioner, 2025**

## 2. Insetif (X2)

No	Insetif (X2)			TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	
1	4	4	4	12
2	3	3	4	10
3	3	3	3	9
4	2	3	3	8
5	4	4	4	12
6	3	3	4	10
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	2	2	1	5
10	3	4	3	10
11	3	4	3	10
12	2	3	2	7
13	4	3	3	10
14	3	3	2	8
15	4	3	2	9
16	3	2	1	6
17	4	3	3	10
18	3	4	3	10
19	3	2	1	6
20	4	3	2	9
21	4	3	4	11
22	3	4	4	11
23	4	3	4	11
24	3	4	3	10
25	4	3	4	11
26	3	4	3	10
27	4	3	4	11
28	4	3	3	10
29	3	3	4	10
30	3	4	3	10
31	3	3	4	10
32	4	3	4	11
33	3	2	2	9
34	3	4	4	11
35	3	4	4	11

36	3	4	4	11
37	4	4	3	11
38	2	4	4	10
39	4	4	3	11
40	3	4	4	11
41	4	4	2	10
42	3	4	3	10
43	2	2	1	5
44	4	3	4	11
45	4	3	4	11
46	2	1	2	5
47	4	3	3	10
48	3	4	3	10
49	3	3	4	10
50	3	3	4	10
51	3	3	4	10
52	3	4	4	11
53	3	4	3	10
54	3	3	4	10
55	3	4	4	11
56	4	3	3	10
57	3	3	4	10
58	4	3	3	10
59	4	3	4	11
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	3	4	3	10
64	4	4	3	11
65	3	4	3	10
66	4	3	4	11
67	3	3	4	10
68	3	3	3	9
69	3	3	4	10
70	4	3	3	10
71	4	3	4	11
72	3	3	4	10
73	3	4	3	10
74	4	4	3	11

75	4	3	3	10
76	4	3	4	11
77	3	4	4	11
78	4	4	3	11
79	4	4	3	11
80	4	4	3	11
81	3	3	3	9
82	3	4	3	10
83	4	3	3	11
84	3	4	4	11
85	4	3	4	11
86	3	3	4	10
87	3	4	3	10
88	4	2	3	9
89	3	3	4	10
90	4	3	4	11
91	3	4	3	10
92	4	3	3	10
93	3	3	4	10
94	4	4	3	10
95	4	3	4	11
96	3	4	4	11
97	4	3	4	11
98	4	3	4	11
99	4	3	4	11
100	4	3	4	11
101	4	4	4	12
102	3	3	3	9
103	3	3	4	10
104	3	3	3	9

**Sumber : Data hasil kuisioner, 2025**

### 3. Kepuasan Kerja (M)

No	Kepuasan Kerja (M)			TOTAL M
	M1.1	M1.2	M1.3	
1	4	4	4	12
2	3	4	4	11
3	3	3	3	9
4	2	2	2	6
5	4	4	4	12
6	3	3	3	9
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	1	2	2	5
10	3	4	4	11
11	3	4	4	11
12	3	3	3	9
13	3	3	4	10
14	2	3	3	8
15	1	2	3	6
16	2	3	2	7
17	2	1	4	7
18	2	1	1	4
19	1	3	3	7
20	1	2	3	6
21	3	2	1	6
22	3	4	4	11
23	3	4	4	11
24	4	3	3	10
25	4	4	3	11
26	4	4	3	11
27	3	3	4	10
28	4	3	4	11
29	3	4	4	11
30	4	3	3	10
31	3	4	3	10
32	3	4	4	11
33	4	4	4	12
34	2	4	4	10
35	3	4	4	11

36	3	4	3	10
37	3	4	4	11
38	3	2	4	9
39	4	3	4	11
40	4	2	4	10
41	3	2	3	8
42	3	4	3	10
43	2	1	3	6
44	4	3	4	11
45	3	4	3	10
46	3	1	4	8
47	4	2	3	9
48	4	3	3	10
49	4	3	4	11
50	4	3	4	11
51	4	3	3	10
52	3	4	4	11
53	4	4	3	11
54	4	3	3	10
55	3	3	4	10
56	4	3	3	10
57	4	3	4	11
58	3	4	4	11
59	4	3	4	11
60	3	3	4	10
61	3	4	3	10
62	4	3	3	10
63	3	3	4	10
64	3	3	4	10
65	3	3	3	9
66	3	3	3	9
67	4	3	3	10
68	3	3	4	10
69	3	3	4	10
70	3	3	3	9
71	3	3	3	9
72	3	3	3	9
73	4	3	3	10
74	4	2	3	9

75	4	2	4	10
76	4	3	4	11
77	3	1	3	7
78	3	2	3	8
79	3	1	3	7
80	4	3	3	10
81	4	3	4	11
82	4	3	3	10
83	4	3	2	9
84	3	2	3	8
85	3	4	3	10
86	3	2	3	8
87	3	3	3	9
88	3	3	3	9
89	3	4	3	10
90	2	3	3	8
91	4	4	3	11
92	2	3	3	8
93	3	4	4	11
94	4	3	3	10
95	3	2	3	8
96	3	3	4	10
97	2	2	3	7
98	3	3	3	9
99	4	3	4	11
100	3	4	4	11
101	4	4	4	12
102	3	3	3	9
103	3	3	4	10
104	4	3	3	10

Sumber : Data hasil kuisioner, 2025

#### 4. Kinerja Driver (Y)

No	Kinerja Driver (Y)				TOTAL (Y)
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	4	4	4	4	16
2	4	3	2	4	13
3	3	3	3	3	12
4	3	2	2	2	9
5	4	4	4	4	16
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	4	13
11	3	3	3	4	13
12	3	3	2	3	11
13	3	3	3	3	12
14	3	2	3	3	11
15	3	4	3	4	14
16	3	3	4	3	13
17	3	3	4	3	13
18	3	3	4	3	13
19	4	3	3	4	14
20	3	4	3	4	14
21	1	3	3	4	11
22	3	4	3	4	14
23	3	4	3	3	13
24	4	4	3	4	15
25	4	3	3	4	14
26	4	4	4	3	15
27	4	4	3	3	14
28	4	3	3	4	14
29	4	3	4	3	14
30	4	3	4	4	15
31	4	4	3	4	15
32	3	3	4	3	13
33	3	4	4	4	15
34	4	4	4	4	16
35	3	4	3	4	14

36	4	4	4	4	16
37	3	4	3	4	14
38	4	3	4	4	15
39	3	4	4	3	14
40	4	2	4	4	14
41	4	3	4	4	15
42	4	3	3	4	14
43	3	4	3	3	13
44	4	4	4	4	16
45	4	4	3	3	14
46	3	3	4	3	13
47	3	3	3	2	11
48	3	4	3	4	14
49	4	3	3	4	14
50	4	3	3	4	14
51	4	4	3	3	14
52	3	4	3	3	14
53	4	4	3	4	15
54	4	4	3	4	15
55	3	3	4	3	13
56	4	4	3	4	15
57	4	3	4	4	15
58	4	3	4	4	15
59	4	3	3	4	14
60	4	3	4	3	14
61	3	3	4	4	14
62	4	3	3	3	13
63	3	4	3	4	14
64	4	3	3	4	14
65	3	4	3	4	14
66	3	4	3	4	14
67	3	4	3	4	14
68	4	3	4	3	14
69	3	4	3	4	14
70	3	4	3	4	14
71	4	3	3	3	13
72	4	3	3	4	14
73	4	4	3	4	15
74	3	2	3	4	12

75	3	1	3	4	11
76	3	3	4	3	13
77	4	2	4	4	14
78	3	4	3	4	14
79	4	2	3	3	12
80	4	3	3	4	14
81	3	4	3	4	14
82	3	3	3	3	12
83	4	3	4	3	14
84	3	3	3	4	13
85	4	3	4	2	13
86	3	4	3	3	13
87	3	3	3	3	12
88	3	4	3	4	14
89	3	3	3	4	13
90	4	3	3	4	14
91	3	2	3	3	11
92	4	3	3	4	14
93	3	3	4	3	13
94	4	2	3	3	12
95	3	4	4	3	14
96	3	4	3	3	13
97	3	4	3	4	14
98	3	3	4	4	14
99	4	4	4	4	16
100	3	3	4	4	14
101	4	4	4	4	16
102	3	3	3	3	12
103	3	2	3	4	12
104	4	3	3	4	14

Sumber : Data hasil kuisioner, 2025

### Lampiran 3 : Hasil Output SPSS

#### Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Hasil
Rating Pelanggan (X1)	X1.1	0,507	0,162	Valid
	X1.2	0,442		Valid
	X1.3	0,627		Valid
Insentif (X2)	X2.1	0,619	0,162	Valid
	X2.2	0,670		Valid
	X2.3	0,800		Valid
Kepuasan Kerja (M)	M1.1	0,710	0,162	Valid
	M1.2	0,772		Valid
	M1.3	0,699		Valid
Kinerja Driver (Y)	Y1.1	0,570	0,162	Valid
	Y1.2	0,624		Valid
	Y1.3	0,490		Valid
	Y1.4	0,587		Valid

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Standar	Keterangan
Rating Pelanggan (X1)	0,664	0,60	Reliabel
Insentif (X2)			
Kepuasan Kerja (M)			
Kinerja Driver (Y)			

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		0
	Std. Deviation		1.11528714
Most Extreme Differences	Absolute		0.091
	Positive		0.07
	Negative		-0.091
Test Statistic			0.091
Asymp. Sig. (2-tailed)			.032 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.335 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.323

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Multikolinieritas

#### Coefficients

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Rating Pelanggan	0.976	0.976
	Insentif	0.773	1.293
	Kepuasan Kerja	0.762	1.313

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.074	0.919		3.347	0.001
	Rating Pelanggan	-0.042	0.080	-0.054	-0.529	0.598
	Insentif	0.004	0.054	0.009	0.080	0.936
	Kepuasan Kerja	0.017	0.047	0.041	0.356	0.723

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Linieritas Variabel Rating Pelanggan (X1) dan (Y)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Driver * Rating Pelanggan	Between Groups	(Combined)	25.401	4	6.350	4.117	0.004
		Linearity	21.978	1	21.978	14.247	0.000
		Deviation from Linearity	3.423	3	1.141	0.740	0.531
	Within Groups		152.715	99	1.543		
	Total		178.115	103			

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Linieritas Variabel Insentif (X2) dan (Y)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Driver * Insentif	Between Groups	(Combined)	50.531	7	7.219	5.432	0.000
		Linearity	21.215	1	21.215	15.963	0.000
		Deviation from Linearity	29.316	6	4.886	3.676	0.002
	Within Groups		127.585	96	1.329		
	Total		178.115	103			

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Kerja (M) dan (Y)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Driver * Kepuasan Kerja	Between Groups	(Combined)	49.258	8	6.157	4.539	0.000
		Linearity	30.134	1	30.134	22.216	0.000
		Deviation from Linearity	19.123	7	2.732	2.014	0.061
	Within Groups		128.858	95	1.356		
	Total		178.115	103			

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X dan Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.603	1.548		3.619	0.000
	Rating Pelanggan	0.489	0.134	0.322	3.647	0.000
	Insentif	0.299	0.084	0.315	3.570	0.001

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X dan M

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.889	1.899		0.995	0.322
	Rating Pelanggan	0.207	0.164	0.110	1.258	0.211
	Insentif	0.549	0.103	0.466	5.337	0.000

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X ,M, dan Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.179	1.503		3.445	0.001
	Rating Pelanggan	0.443	0.131	0.291	3.390	0.001
	Insentif	0.176	0.092	0.185	1.920	0.058
	Kepuasan Kerja	0.225	0.078	0.278	2.866	0.005

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Variabel X dan Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 <sup>a</sup>	0.222	0.206	1.172

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Variabel X dan M

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.488 <sup>a</sup>	0.238	0.223	1.437

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

**Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Variabel  
X, M dan Y**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 <sup>a</sup>	0.281	0.259	1.132

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

**Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X dan Y**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.476	2	19.738	14.379	.000 <sup>b</sup>
	Residual	138.639	101	1.373		
	Total	178.115	103			

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

**Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X dan M**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.259	2	32.630	15.806	.000 <sup>b</sup>
	Residual	208.500	101	2.064		
	Total	273.760	103			

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X, M, dan Y

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.997	3	16.666	13.008	.000 <sup>b</sup>
	Residual	128.118	100	1.281		
	Total	178.115	103			

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X dan Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.603	1.548		3.619	0.000
	Rating Pelanggan	0.489	0.134	0.322	3.647	0.000
	Insentif	0.299	0.084	0.315	3.570	0.001

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X dan M

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.889	1.899		0.995	0.322
	Rating Pelanggan	0.207	0.164	0.110	1.258	0.211
	Insentif	0.549	0.103	0.466	5.337	0.000

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

### Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X, M, dan Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.179	1.503		3.445	0.001
	Rating Pelanggan	0.443	0.131	0.291	3.390	0.001
	Insentif	0.176	0.092	0.185	1.920	0.058
	Kepuasan Kerja	0.225	0.078	0.278	2.866	0.005

Sumber : Pengolahan SPSS v 25, 2025

## Lampiran 4 : R tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
<b>102</b>	<b>0.1622</b>	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
<b>104</b>	<b>0.1606</b>	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082

$Df = N-2$   
 $104-2=102$

## Lampiran 5 : Dokumentasi



**Gambar : Hasil dokumentasi bersama Bapak Indra Soba  
Sebagai Head of Subdivision di Kantor Maxim Samarinda**