UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan Platform dan Pengemudi pada Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan
Generasi Z Pengguna Ride-hailing Maxim di Indonesia
Aliyah Farah Salsabila, Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Penelitian ini dilakukan guna menguji pengaruh kualitas layanan platform dan kualitas layanan pengemudi pada kepuasan konsumen dan niat penggunaan berkelanjutan. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan secara daring dengan melibatkan 197 responden Generasi Z pengguna ride-hailing Maxim yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Pengambilan sampel penelitian menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling.* Data yang diperoleh dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS 4.1.8.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel kualitas layanan platform dapat terbentuk dari dimensi desain, jaminan, keandalan, dan daya tanggap. Sementara itu, variabel kualitas layanan pengemudi dapat terbentuk dari dimensi bukti fisik, kompetensi, dan empati. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan platform dan pengemudi menjadi faktor pemengaruh kepuasan konsumen dan niat penggunaan berkelanjutan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas layanan pengemudi, kualitas layanan platform, niat penggunaan berkelanjutan

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan Platform dan Pengemudi pada Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan
Generasi Z Pengguna Ride-hailing Maxim di Indonesia**
Aliyah Farah Salsabila, Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of platform service quality and driver service quality on customer satisfaction and continuance intention. The data were gathered using an online questionnaire involving 197 Generation Z respondents who use Maxim ride-hailing service across various regions in Indonesia. The respondents were selected through a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The collected data were analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4.1.8 software.

The findings reveal that platform service quality can be formed through the dimensions of design, assurance, reliability, and responsiveness. Meanwhile, driver service quality can be formed through the dimensions of tangibles, competence, and empathy. Furthermore, the findings indicate that both platform service quality and driver service quality significantly influence customer satisfaction and continuance intention.

Keywords: customer satisfaction, driver service quality, platform service quality, continuance intention