

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA  
APLIKASI GRAB

Oleh  
**SIENNY APRILIA SUGIRI**  
NIM. 931415025





Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 14 Juni 2021

Waktu : 13:00:00

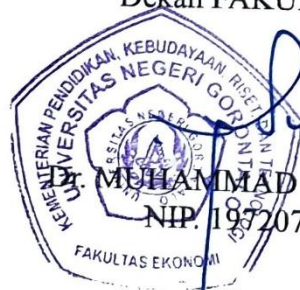
Penguji

1. Dr. ANDI YUSNIAR MENDO, SE, MM  
NIP.197009232005012001
2. ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc  
NIP.198411262010121004
3. Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si  
NIP.198307162009121006
4. YULINDA L ISMAIL, M.Si  
NIP.197607042005012002

1.   
2.   
3.   
4. 

Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI



**MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.**  
NIP. 198207252006041002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGUNA APLIKASI GRAB

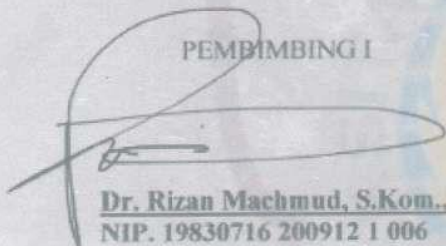
OLEH :

SIENNY APRILIA SUGIRI

NIM: 931415025


Telah diperiksa dan disetujui :

PEMBIMBING I



Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si  
NIP. 19830716 200912 1 006

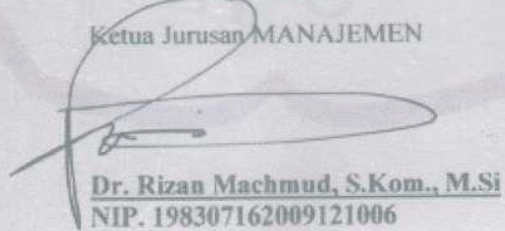
PEMBIMBING II



Yulinda Ismail, S.Pd, M.Si  
NIP. 197607042005012002

Mengetahui

Ketua Jurusan MANAJEMEN



Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si  
NIP. 198307162009121006

## ABSTRAK

**Nama : Sienny Aprilia Sugiri, 931415025, 2021. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Grab”.** Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I: Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si. Pembimbing II: Yulinda L. Ismail, S.Pd., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan E-Service Quality terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi grab. Penelitian yang melibatkan 96 orang responden ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,516 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Ini membuktikan bahwa E-Service Quality berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna platform Grab di Kota Gorontalo. Perolehan nilai  $R^2$  atau R square yang senilai 0.245 mengindikasikan besaran pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0.245 atau jika dipersenkan sama dengan 24,5%. Sedangkan sisanya 75,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan secara rinci dalam penelitian ini. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh Grab akan semakin meningkatkan kepuasan penggunanya. Mengacu pada kesimpulan, peneliti menyarankan agar pihak Grab lebih responsif dalam menanggapi keluhan konsumen. Terutama ketika dalam kondisi hujan seringkali sulit menemukan driver yang bersedia untuk *pick up* orderan. Selain itu, disarankan pula agar pihak Grab meng-*upgrademesin* pencarian lokasi karena seringkali driver tidak sesuai dengan titik.

**Kata Kunci: E-Service Quality; Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

**Name : Sienny Aprilia Sugiri, 931415025, 2021. "The Influence of E-Service Quality on Consumer Satisfaction of Grab Application Users". S-1 Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economic, State University of Gorontalo with Advisor I: Dr. Rizan Machmud, S. Kom., M.Sc. Advisor II: Yulinda L. Ismail, S.Pd., M.Si.**

*This study aims to determine whether there is a significant effect of e-service quality on consumer satisfaction of grab application users. This research involving 96 respondents was conducted with a quantitative approach. The data obtained were analyzed by simple regression analysis method. Based on the results of the analysis, the value of tcount is 5.516 with a significance level of 0.000.*

*This proves that E-Service Quality has a significant positive effect on consumer satisfaction of Grab platform users in Gorontalo City. The obtained value of R2 or R square of 0.245 indicates the magnitude of the effect of e-quality service on consumer satisfaction is 0.245 or if the percentage is equal to 24.5%. While the remaining 75.5% is influenced by other factors that are not described in detail in this study. The results of the study prove that the better the quality of electronic services provided by Grab, the more user satisfaction will increase. Referring to the conclusion, the researcher suggests that Grab is more responsive in responding to consumer complaints. Especially when in rainy conditions it is often difficult to find drivers who are willing to pick up orders. In addition, it is also recommended that Grab upgrade the location search engine because often the drivers do not match the points.*

**Keywords: E-Service Quality; Consumer Satisfaction**