

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

RISKANDAR TOI

NIM: 931417040

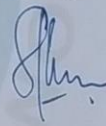
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



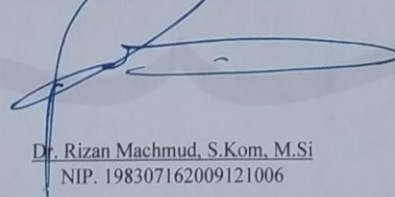
Djoko Lesmana Radji, S.Pd., M.Si
NIP. 197901302003121002



Agus Hakri Bokingo, S.Pd., M.Si
NIP. 198608172015041002

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE*
GRAB TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

SKRIPSI

Oleh

RISKANDAR TOI
931417040

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

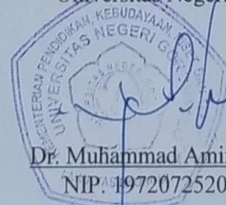
Hari/Tanggal : Selasa, 14 September 2021

Waktu : 13.00 WITA

Penguji:

1. Dr. HAPSAWATI TAAN, S.T., M.M 1.....
NIP. 197602012005012004
2. LANTO MIRIATIN AMALI, S.Sos., M.Si 2.....
NIP. 198110222009122003
3. DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd., M.Si 3.....
NIP. 197901302003121002
4. AGUS HAKRI BOKINGO, S.Pd., M.Si 4.....
NIP. 198608172015041002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 197207252006041002

ABSTRAK

Riskandar Toi. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo”. Progam Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I: Djoko Lesmana Radji, S.Pd., M.Si, Pembimbing II: Agus Hakri Bokingo, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi *online* Grab terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Besarnya sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi *online* Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Nilai R square dalam penelitian ini adalah 40,9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 40,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Riskandar Toi. 2021. "The Effect of Grab's Online Transportation Service Quality on Customer Satisfaction on Students of the Faculty of Economics, State University of Gorontalo". Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo, the Principal Supervisor is Djoko Lesmana Radji, S.Pd., M.Si, and the Co-supervisor is Agus Hakri Bokingo, M.Si.

This study aims to determine the effect of Grab's online transportation service quality on customer satisfaction on students of the Faculty of Economics, State University of Gorontalo. This study applies the quantitative method. The subjects amounted to 84 people who were determined by a purposive sampling technique. The data analysis technique uses simple regression analysis.

The results showed that Grab's online transportation service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction on students of the Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The value of R Square in this study is 40,9%. This shows that 40,9% of the customer satisfaction variable can be explained by the service quality variable, while the remaining 59,1% is influenced by other variables that are not explained in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

