

ABSTRAK

Lisdayanti, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Taxi Online (Grab Car)* Di Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Bapak Agussalim HR, Dan Ibu ST. Marhumi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *taxi online (grab car)* di Makassar. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen *taxi online (grab car)* di Makassar, sampel yang digunakan berjumlah 96 responden dengan menggunakan metode non probability sampling..

Dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0.629 yang berarti 62,9 persen perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 37,1 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan taxi online (grab car).*

ABSTRACT

Lisdayanti, 2018. *The influence of service quality to customer satisfaction taxi online (grab car) in makassar, thesis faculty of economics and business management faculty of university of Makassar. Supervised by Mr. agussalim HR, and mrs. ST marhumi.*

This study aims to determine the effect of service quality on online taxi customer satisfaction (grab car) in Makassar. The population of this study is the consumer taxi online (grab car) in Makassar, the sample used amounted to 96 respondents using non probability sampling method.

Using a simple linear regression analysis method. The results showed that service quality had positive and significant effect on customer satisfaction with significance value of $0.000 < 0.05$. the coefficient of determination produced is 0.516, wich means 51,6% change in customer satisfaction variables explained by changes in service quality variables, while the remaining 48,4 %i is explained by other variables not included in this study.

Keywords: *service quality, consumer satisfaction, and online taxi (grab car).*