

ABSTRAK

Nurul Adindah, 2021 Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalias Pengguna Aplikasi Grab Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Bapak Nur Rasyid sebagai Pembimbing I dan Ibu Hj. Nur Inayah, sebagai pembimbing II.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Aplikasi Grab pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampel ini diambil dari Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2017-2018 sebanyak 100 Orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan data primer. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pengguna aplikasi grab. Karena semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi grab maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas mahasiswa. Berdasarkan hasil uji statistik pada variabel kepuasan konsumen diperoleh tingkat signifikan sebesar $0.04 < 0.05$ yang kemudian berhasil membuktikan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas mahasiswa pengguna aplikasi grab pada program studi manajemen Unismuh Makassar.

Kata Kunci: Analisis, kepuasan, loyalitas pengguna aplikasi grab