

ABSTRACT

NURAPNI AULIA SULKIPLI, 2015, *The Influence of the Quality of Grab Service to Students Perceptions (Case Study of Students at Muhammadiyah University of Makassar)*, Thesis of Study Program Management at Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar by First Advisor Ansyarif Khalid, Second Counselor Syarthini Indrayani.

This study aims to find out the influence between the variables which are analyzed in this research. The influence which is tested is the effect of the service quality to students' perceptions. Quantitative method is used in this research. The research has 2 variables which are independent variable and dependent variable. Independent variable is the quality service and dependent variable is students' perceptions. The data were collected by using questionnaire and documentation.

The result of the research shows that the quality service of grab is positively effective and significant to students' perceptions (Case Study of Students at Muhammadiyah University of Makassar)

Keywords: service quality, students' perceptions



ABSTRAK

NURAPNI AULIA SULKIPLI, Tahun 2015, Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Grab terhadap Persepsi Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar), Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar oleh Pembimbing I Ansyarif Khalid, Pembimbing II Syarthini Indrayani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variable – variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh yang diuji tersebut yaitu pengaruh variabel kualitas layanan terhadap persepsi mahasiswa. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel kualitas layanan sebagai variabel independent (bebas), dan variabel persepsi mahasiswa sebagai variabel dependen (terikat). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu pembagian kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan jasa Grab berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel persepsi mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Mahasiswa.