

ABSTRAK

Nur Khalisya, Tahun 2019 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas pelanggan Grab Bike Pada Kota Makassar (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar) Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Dibimbing Oleh Pembimbing I Bapak Moh Aris Pasigai dan Pembimbing II Bapak Faidhul Adziem

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi *online* Grab *bike*, serta untuk mengetahui di antara kualitas pelayanan dan kepuasan mana yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi *online* Grab *Bike*.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data yang menggunakan teknik *accidental sampling* (bagian dari metode *non-probability sampling*) terhadap 70 pelanggan yang secara kebetulan bertemu di lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar. Analisis terhadap data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, melalui uji t dan uji f serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen secara individual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan juga berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi *online* Grab *bike* di Universitas Muhammadiyah Makassar, dan kepuasan merupakan variabel yang paling dominan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas pelanggan

Abstract

Nur Khalisya, 2019 The Effect of Service Quality and Satisfaction on Grab Bike Customer Loyalty in Makassar City (Case Study of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar University) Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar University, Supervised by Supervisor I Mr. Moh Aris Pasigai, and Supervisor II Mr. Faidhul Adziem

The research objective is to determine the effect of service quality and decision whether partially or simultaneously affect the customer loyalty of Grab bike online transportation services, and to find out which service quality and satisfaction are dominantly influencing customer loyalty of Grab Bike online transportation services.

This research was conducted with a questionnaire method that uses accidental sampling technique (part of the non-probability sampling method) of 70 customers who accidentally met at the Muhammadiyah University of Makassar. Analysis of the data obtained in the form of quantitative analysis. Quantitative analysis includes validity and reliability test, multiple regression analysis, Goodness of Fit test through t test and f test and analysis of the coefficient of determination (R²)

The results of this study indicate that all independent variables individually affect customer loyalty and also influence jointly on customer loyalty. Thus, service quality has a positive and significant influence on customer loyalty in Grab bike online transportation services at Muhammadiyah University, Makassar, and satisfaction is the most dominant variable.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty

