

ABSTRAK

ELLA YUNITA. 2019. Stambuk 105720549715. **Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Grab Indonesia terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**, dibimbing oleh Drs. Asdi MM dan Dr. Sitti Nurbaya, S.pd., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan PT. Grab Indonesia dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggannya yang dirasakan dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar sedangkan besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus sloviin dan teknik *probability sampling* yaitu sebesar 100 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan teknik koesioner dan observasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, uji T dan uji determinan. Pengolaan data menggunakan alat bantu statistik SPSS dengan model analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan*



ABSTRACT

ELLA YUNITA. 2019. Stambuk 105720549715. **The influence of PT. Grab indonesia's service quality on the customer satisfaction of the students of the faculty of Economics and Business of the University Muhammadiyah Makassar**), guided by Drs. Asdi MM and Dr. Sitti Nurbaya, S.pd., MM.

The purpose of this study was to determine and analyze how much influence the quality of service of PT. Grab Indonesia in giving satisfaction to its customers felt among the Students of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar.

This research was conducted at the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar, the study population was all students of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar, while the size of the sample was determined using the sloviin formula and probability sampling technique, amounting to 100 students. Data collection uses questionnaire and observation techniques, while data analysis uses simple regression analysis, T test and determinant test. Data processing uses SPSS statistical tools with a simple linear regression analysis model. The results showed that the quality of service affects customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Customer Satisfaction

