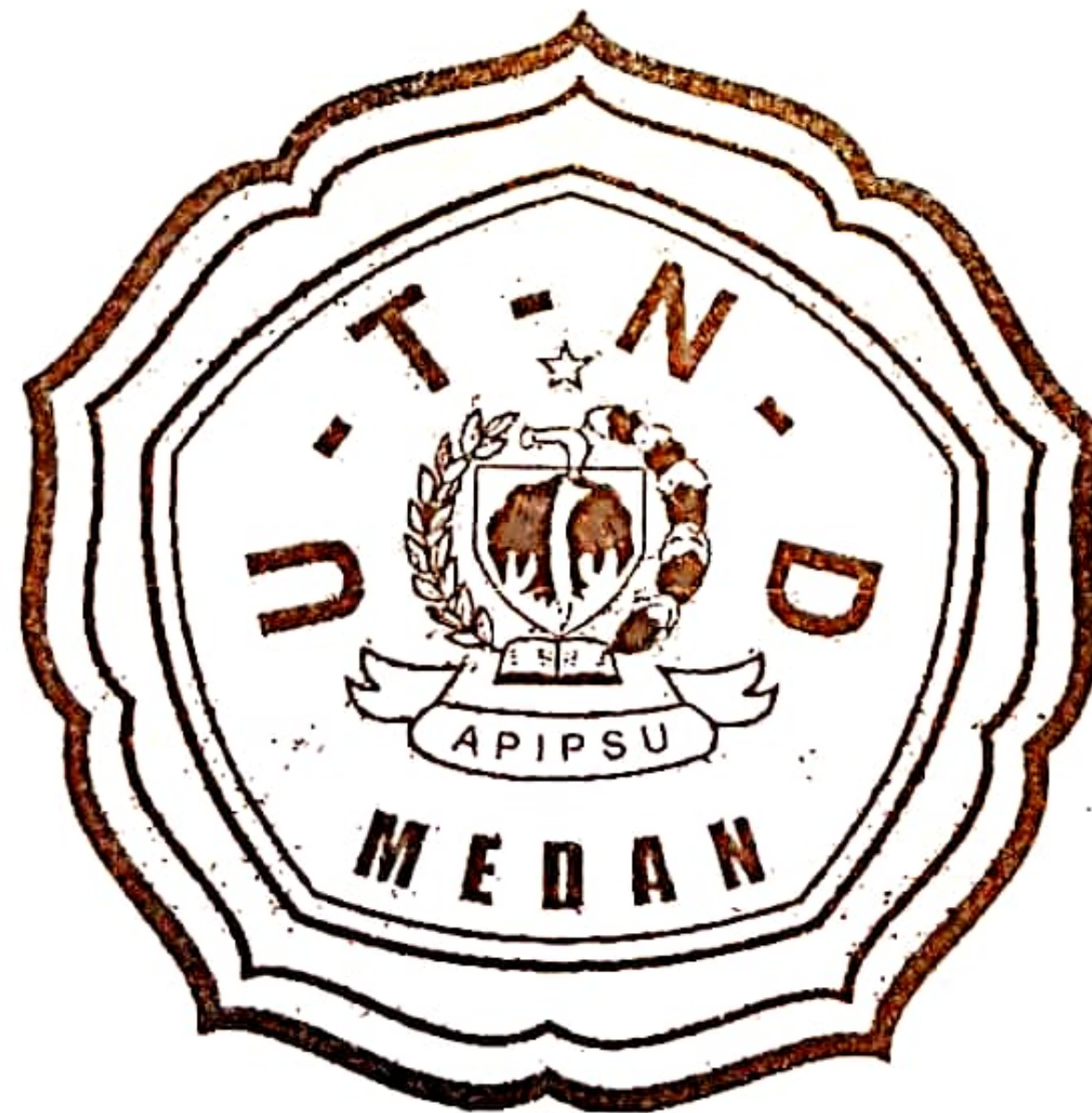


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GRAB (STUDI
KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS)**

SKRIPSI

Oleh

DILLA PUSPITA
1929081011/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GRAB (STUDI
KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS)**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Universitas Tjut Nyak
Dhien Medan**

Oleh

**DILLA PUSPITA
1929081011/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIE
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GRAB (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS)**

Nama Mahasiswa : **DILLA PUSPITA**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1929081011**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Mengetahui
Komisi Pembimbing



Khamo Waruwu, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing I



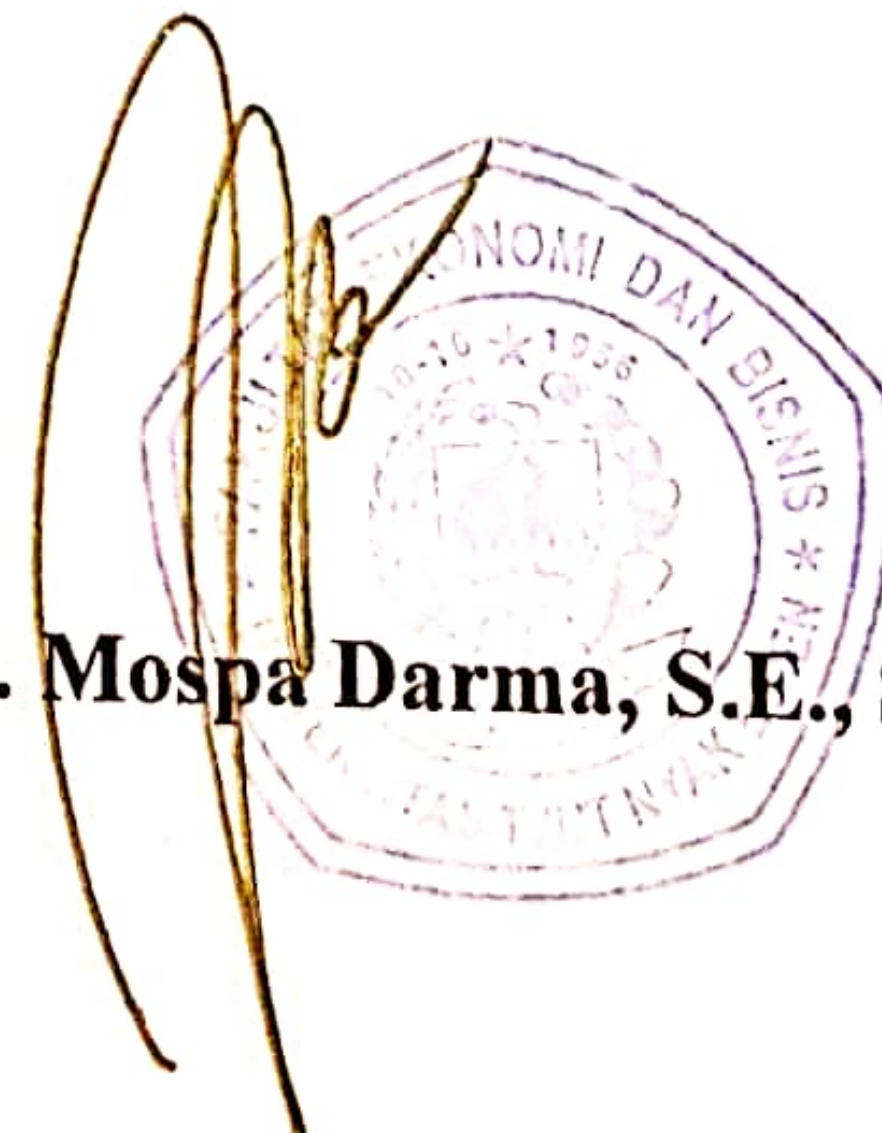
Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

Dekan



(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN**


BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK
DHIEN**


**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhiem
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada:**

Hari/Tanggal : Selasa / 1 Agustus 2023
Nama Mahasiswa : Dilla Puspita
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929081011
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN GRAB (STUDI
KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS)**
Ditetapkan : (B+) Lulus Yudisium
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
Tanggal :
() Tidak Lulus

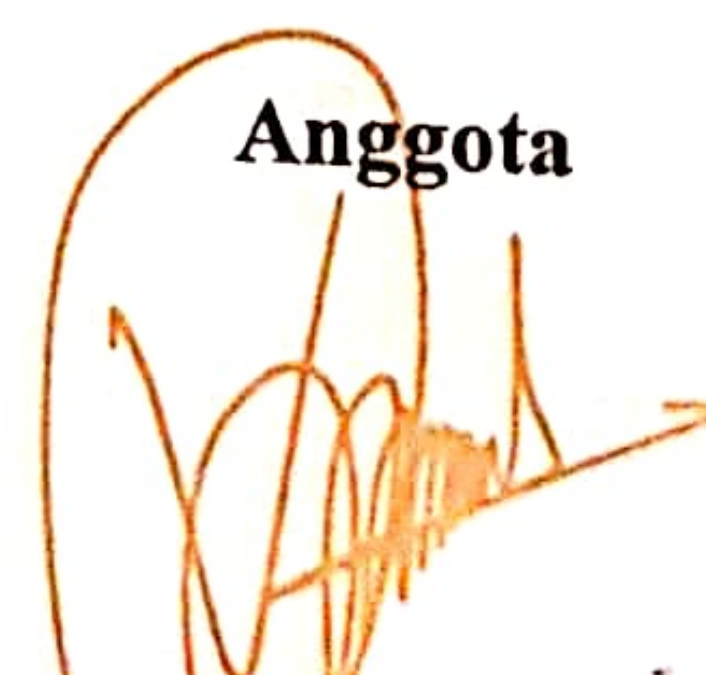
**Panitia Ujian/Tim Penguji
ketua**


Ahmad Yudhira, S.E, Ak., M.Si.

Anggota


(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)

Anggota


(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Dilla Puspita
NPM : 1929081011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GRAB (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS)** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 1 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Dilla Puspita
Dilla Puspita
NPM. 1929081011

ABSTRAK

Dilla puspita 1929081011, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Grab (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Grab (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Penelitian ini dilakukan di Universitas Tjut Nyak Dhien Gg. Rasmi No. 28, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, semester 1(satu) yang memakai jasa Grab. Dan sampel berjumlah 42 responden. Instrumen penelitian adalah angket dengan model skala likert. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas layanan dan Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen grab (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis). Kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen grab (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis).

Kata Kunci : Kualitas layanan , Kepuasan, Loyalitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Grab (Studi Kasus Pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis).**

Skripsi ini diajukan guna melengkapi sebagian syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.

1. Bapak Dr. Irwan Agus putra, S.P. M.p selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dien Medan
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Mella Yunita, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
4. Bapak Khamo Waruru, S.E, MM selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Yudhira S.E, Ak, M.Si selaku dosen penguji
7. Orang tua saya yang telah membrikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
8. Segenap Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya masyarakat secara umum. Amin

Medan, 01 Agustus 2023
Penulis



DILLA PUSPITA
1929081011

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	6
C. Batasan Masalah Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah Penelitian	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	9
A. Loyalitas Konsumen.....	9
1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	9
2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	10
3. Indikator Loyalitas Konsumen	11
4. Manfaat Loyalitas Konsumen	13
B. Kualitas Layanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	15
3. Indikator Kualitas Layanan	16
4. Prinsip –Prinsip Kualitas Layanan.....	18
C. Kepuasan Konsumen	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20
3. Indikator Kepuasan Konsumen	21
4. Model Kepuasan Konsumen	22
D. Penelitian Terdahulu.....	23
E. Kerangka Konseptual	25
F. Hipotesis.....	25

F. Teknik Analisa Data	32
1. Uji Kualitas Data.....	32
2. Analisis Regresi Berganda.....	33
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	34
4. Uji Asumsi Klasik.....	35
5. Koefisien Determinasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Prusahaan	39
B. Hasil Penelitian	43
1. Karakteristik Responden.....	44
2. Uji Kualitas Data.....	45
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4. Uji Hipotesis	49
5. Uji Asumsi Klasik.....	51
6. Koefisien Determinasi.....	54
C. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Simpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Penelitian Terdahulu.....	23
2.	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.	Distribusi Koesioner.....	44
4.	Jenis Kelamin Responden.....	44
5.	Usia Responden.....	45
6.	Berdasarkan Program Studi.....	45
7.	Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	46
8.	Uji Validitas Kualitas Layanan.....	46
9.	Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	47
10.	Uji Reabilitas.....	48
11.	Analisis Regresi Berganda.....	48
12.	Hasil Uji T (Uji Parsial).....	49
13.	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	50
14.	<i>Kolmogorof- Smirnov Test</i>	51
15.	Uji Multikolinieritas.....	52
16.	Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Kerangka Konseptual.....	25
2.	<i>Scatter Plot</i>	53