

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI GRAB DI KOTA SURAKARTA

Rusma Elysha<sup>1</sup>, Rusnandari Retno C<sup>2</sup>, Annisa Indah M<sup>3</sup>

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Grab di Kota Surakarta. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dari semua nilai signifikansi variabel independen  $< 0,05$ . Hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa semua variabel independen secara menyeluruh berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dari semua nilai signifikansi variabel independen  $< 0,05$ . Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,745 atau 74,5%, oleh karena itu masih ada 25,5% lagi variabel lain yang tidak masuk dalam model mempengaruhi variasi variabel dependen.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

- 
- 1) Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
  - 2) Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
  - 3) Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION OF GRAB IN SURAKARTA

Rusma Elysha<sup>1</sup>, Rusnandari Retno C<sup>2</sup>, Annisa Indah M<sup>3</sup>

The objectives of this study is to determine the effect of service quality variables consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy to customer satisfaction of Grab in Surakarta. This research belongs to descriptive research with a quantitative method.

The results of this study indicate that all independent variables have partially significant effect on customer satisfaction with all the significance values of independent variable  $<0.05$ . The simultaneous test results indicate that all the independent variables have an effect on customer satisfaction with all the significance values of independent variable  $<0.05$ . The test results of determination coefficient obtained the value of Adjusted R Square of 0.745 or 74.5%. Therefore, there are still 25.5% of other variables that is not included in the model and affect to the variation of dependent variable.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

- 
- 1) Students of Business Administration department of Sahid Surakarta University
  - 2) Lecturer of Business Administration department of Sahid Surakarta University
  - 3) Lecturer of Business Administration department of Sahid Surakarta University



PUSAT PELAYANAN DAN  
PENGEMBANGAN BAHASA