

ABSTRAK

Devina Tandiono Putri (00000009608)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GRAB CAR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

(xvi + 90 Halaman: 7 gambar; 28 tabel; 19 lampiran)

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Persaingan bisnis yang ketat di Indonesia membuat suatu perusahaan harus berusaha untuk mempertahankan eksistensinya. Hal tersebut dapat dicapai dengan menggunakan berbagai strategi pemasaran. Salah satu strategi pemasaran yang dapat digunakan adalah dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi loyal. Sehingga membuahkan hasil untuk perusahaan dapat tetap bersaing dan mempertahankan eksistensinya di persaingan bisnis yang sengit di Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Grab Car terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa Universitas Pelita Harapan. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode survei yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 80 responden sesuai dengan kriteria. Kemudian, untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan responden, peneliti menggunakan analisis *Crosstab* dan *Chi Square*. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan oleh Grab Car sudah cukup baik dan terdapat korelasi antara kualitas pelayanan Grab Car terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa Universitas Pelita Harapan.

Referensi: 50 (1990-2018)

ABSTRACT

Devina Tandiono Putri (00000009608)

THE EFFECTS OF GRAB CAR'S SERVICE QUALITIES TOWARDS THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION AMONG THE STUDENTS OF PELITA HARAPAN UNIVERSITY

(xvi + 90 pages: 7 pictures; 28 tables; 19 attachments)

Key Words : Service Qualities, Level of Customer Satisfaction

Tight business competition in Indonesia drives a company to maintain its existence. This can be achieved by applying various marketing strategies. One marketing strategy that can be applied is to observe its customer's satisfaction. Satisfaction can be achieved by providing services in accordance with the customer's expectation. Satisfied customers will be subjected to loyalty. Thus, the company proves qualified results to remain competitive and maintain its existence in Indonesia's tight business competition. Based on the description, researcher constructed a study that aims to identify the effects of Grab Car's service qualities towards the level of satisfaction among the students of Pelita Harapan University. During data collection, researcher used methodological surveys, which was done by distributing questionnaires to 80 respondents based on the criteria. The, the researcher also uses Crosstab and Chi Square Analysis to determine the effects of service quality towards the respondents' satisfaction level. The research has shown that the services provided by Grab Car is satisfactory and there is a correlation between Grab Car's service qualities to its customer satisfaction level among students of Pelita Harapan University.

References: 50 (1990-2018)