

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

DRIVER GRAB PADA PT. GRAB DI KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Prodi Ekonomi Syari'ah



Oleh :

GUSMIDA
1313060145

**PRODI EKONOMI SYARIAH (MANAJEMEN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2018 M/ 1439 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab di Kota Padang”, yang disusun oleh Gusmida, NIM: 1313060145 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini dibuat dan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

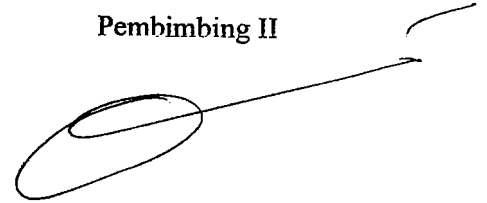
Padang, 4 Agustus 2018

Pembimbing I



Dr. Rozaiinda, M.Ag
NIP: 19701106200032003

Pembimbing II



Romi Iskandar, SE.,MM
NIP:197405202005011005

ABSTRAK

Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Driver Pada PT. Grab Di Kota Padang (Studi Kasus Driver Grab Kota Padang)**”, ditulis oleh **Gusmida, NIM : 1313060145**, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh globalisasi dunia dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instant dan cepat, semua serba mudah, dan memiliki pola hidup konsumtif. Apalagi dengan adanya kemajuan sistem transportasi telah mendorong seseorang kearah *lifestyle*, yaitu transportasi berbasis *online*. Saat ini transportasi *online* yang semakin berkembang dan menunjukkan *cyber* yang semakin ketat. Hal tersebut merupakan tantangan bagi transportasi *online* Grab. Perkembangan bisnis jasa transportasi online yang memanfaatkan teknologi informasi. Pada pengguna aplikasi online Grab yang menginginkan adanya persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan bagi driver atas layanan Grab. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus pembahasan adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan driver Grab di Kota Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan driver Grab di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah driver Grab yang menggunakan aplikasi Grab, sedangkan ukuran sampel penelitian ini adalah sebanyak 73 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan menggunakan uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda, uji T, uji F, dan uji determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap driver Grab di kota Padang. Maka kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan driver Grab di Kota Padang.

Kata kunci: **Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Driver**

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**