

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRABBIKE DI  
KALANGAN MAHASISWA UNISSULA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan**

**Program Sarjana (S1) Pada Prodi Ilmu Komunikasi**

**Universitas Islam Sultan Agung**



**Penyusun**

**Intan Dwi Artikawati**

**32801700019**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Dwi Artikawati

NIM : 32801700019

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRABBIKE DI  
KALANGAN MAHASISWA UNISSULA SEMARANG**

Adalah benar hasil karya ilmiah saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasim, saya bersedia menerima dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 31 Maret 2019



Intan Dwi Artikawati

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRABBIKE DI KALANGAN MAHASISWA UNISSULA SEMARANG**

Nama Penyusun : Intan Dwi Artikawati  
NIM : 32801700019  
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

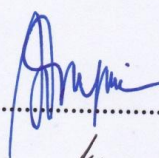
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 7 Februari 2019

Yang Tertanda,

Intan Dwi Artikawati

NIM.32810700019

  
.....  
  
.....

**Dosen Pembimbing :**

1. Made Dwi Adnjani, M.Si., M.I.Kom.

NIK. 2111 009 006

1. Dian Marhaeni K,S.Sos,M.Si

NIK. 2111 08 001



Harsono, S.S., M.Pd.

NIK. 210 496 038

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GRABBIKE DI KALANGAN MAHASISWA UNISSULA SEMARANG**


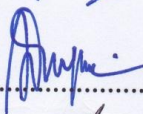
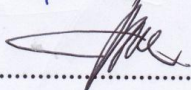
Nama Penyusun : Intan Dwi Artikawati  
NIM : 32801700019  
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1**

Semarang, 7 Februari 2019

Yang Tertanda,

Intan Dwi Artikawati  
NIM.2801700019

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

**Dosen Penguji :**

1. Trimanah, S.Sos, M.Si  
NIK. 211109008
2. Made Dwi Adnjani, M.Si., M.I.Kom.  
NIK. 2111 009 006
3. Dian Marhaeni K.S.Sos,M.Si  
NIK. 2111 08 001



Hartono, S.S., M.Pd.  
NIK. 210 496 03

## MOTTO

Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karenanya, ketika niatnya benar, maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk. (Imam An Nawawi)

Seseorang yang melihat kebaikan dalam berbagai hal berarti memiliki pikiran yang baik. Dan seseorang yang memiliki pikiran yang baik mendapatkan kenikmatan dari hidup. (Bediuzzaman Said Nur)

Jika niat sudah terpancang karena Allah, tidak akan ada halangan yang bisa menghentikan seseorang melakukan sesuatu. Niat karena Allah ialah motivator yang utama dan seharusnya menjadi satu-satunya motivator kita.

لِإِنَّا نَاسٌ خَيْرٌ  
لِّإِنَّا نَاسٌ وَأَنْفَعُهُمْ خَلْقًا أَحَدٌ سَدَنَهُمُ الْإِنْسَانُ خَيْرٌ

Khoirun naasi ahsanuhum khulukon wa anfa'ahum  
linnaas

Sebaik-baik manusia adalah yang terbaik budi pekertinya dan yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya !!!

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Grabbike di Kalangan Mahasiswa Unissula Semarang” ini bisa terselesaikan. Skripsi ini menjadi awal dari kehidupan sebenarnya yang akan penulis jalani selanjutnya.

Penulis memilih judul dan masalah tersebut karena berdasarkan data yang penulis dapat dari internet yang menunjukkan jumlah keluhan dan keresahan muncul dan tersebar di Internet. Bahwa konsumen mendapati perlakuan kurang baik dan kurang sopan. Dengan kualitas layanan yang seperti demikian dan adanya promosi yang tidak bisa digunakan, bagaimana dengan kepuasan konsumennya. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah untuk menyelesaikan program studi S-1 Ilmu Komunikasi Unissula Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang membantu dalam proses penyusunan nya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian:

1. Pihak pendukung data penelitian ini
2. 100 Responden yang telah bersedia menjadi sumber data bagi peneliti.

Dalam pengumpulan data banyak suka dan duka yang penulis alami dengan teman-teman yang membantu penulis, seperti mencari responden yang sesuai dengan kriteria, dicuekin responden, sampai dikira sebagai sales dari PT Grab.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan tentu saja belum sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki, oleh karena itu kritik dan saran untuk penulis dan skripsi ini sangat dibutuhkan dalam proses perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat

bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pembaca skripsi ini pada umumnya. Terimakasih.

**Semarang, 28 Januari 2019**

**Intan Dwi Artikawati**