

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN GRAB PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM  
SULTAN AGUNG SEMARANG**

Oleh:

**Muhammad Syah Jalal Lubis**

Fakultas Psikologi, Universitas Islam Sultan Agung

Email: [syahjalall@std.unissula.ac.id](mailto:syahjalall@std.unissula.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *grab* pada mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung angkatan 2017 dengan jumlah 2.446 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota random sampling*. Alat ukur dalam penelitian ini terdiri dari dua skala. Skala kualitas pelayanan terdiri dari 26 aitem yang memiliki koefisien reliabilitas 0,876, dengan daya beda aitem bergerak antara 0,259-0,629. Skala kepuasan konsumen terdiri dari 26 aitem yang memiliki koefisien reliabilitas 0,886, dengan daya beda aitem 0,254-0,651.  $F_{hitung}$  sebesar 4.914 dengan taraf signifikansi  $p=0,030$  ( $p<0,05$ ) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan linier antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *grab*.

Uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *grab* pada mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung Semarang, dengan  $r_{xy} = 0,199$  dan taraf signifikansi  $p=0,026$  ( $p<0,05$ ) yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *grab*. Berdasarkan hasil R Square sebesar 0,40. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi sumbangan efektif sebesar 40% pada kepuasan konsumen, sedangkan 60% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *grab* pada mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

**RELATIONSHIP BETWEEN SERVING QUALITY WITH GRAB'S  
CONSUMENT SATISFACTION ON SULTAN AGUNG ISLAMIC  
UNIVERSITY STUDENT**

By:

**Muhammad Syah Jalal Lubis**

Psychology Faculty, Sultan Agung Islamic University

Email: [syahjalal@std.unissula.ac.id](mailto:syahjalal@std.unissula.ac.id)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between service quality and customer satisfaction on student of Sultan Agung Islamic University in Semarang. This study used quantitative research. The population of this study is student of two thousand and seventeenth generation with a total of 2446 students. The sampling technique used quota random sampling. This study used two measurement scales, the scale of service quality consists of 26 items with reliability coefficient of 0.876, with the difference items moving between 0.259-0.629. The customer satisfaction scale consists of 26 with a realibility coefficient of 0.886, with the difference items moving between 0.254-0.651. The analysis technique used corellation product moment. Flinier of 4,914 with a significance level of  $p = (p < 0,05)$  it means relationship between serving quality with grab's consument are linier.*

*The result hypthothesis showed that there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction grab on student of Sultan Agung Islamic University Semarang, with  $r_{xy} = 0.199$  and significance level  $p = 0.026 (p < 0.05)$  it means there is a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction grab Based on the calculation results also obtained R Square of 0.40. Shows that service quality contributes effectively by 40% to customer satisfaction, mean while 60% of customer satisfaction is influenced by other factors. The conclusion of this research is there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction grab on student of Sultan Agung Islamic University Semarang. Which is means as higher the service quality as higher as well the customer satisfaction. There is a significant correlation between serving quality with grab's consument satisfaction which can be concluded that the hypothesis is accepted.*

**Keyword:** *Serving quality, consument satisfactio*