

## ABSTRAK

### **Cynthia Dewi, NIM : 7173510016. “Pengaruh Service Quality dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Grab di Fakultas Ekonomi Stambuk 2017 Universitas Negeri Medan”**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Service Quality dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Grab di Fakultas Ekonomi Stambuk 2017 Universitas Negeri Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi stambuk 2017 Universitas Negeri Medan yang menggunakan transportasi Grab. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang pengukurannya dengan skala *likert* dan diolah secara statistik menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program *SPSS 25.0 for windows*.

Secara parsial Service Quality dan Customer Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna transportasi Grab di Fakultas Ekonomi stambuk 2017 Universitas Negeri Medan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Quality dan Customer Experience secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} = 311,571 > 1,987$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,877 yang berarti bahwa Service Quality dan Customer Experience berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 87,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci : Service Quality, Customer Experience, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

**Cynthia Dewi, NIM : 7173510016. “The Influence of Service Quality and Customer Experience on Customer Satisfaction on Grab Transportation Users at the Faculty of Economics, Class of 2017, Medan State University”**

This study aims to determine the effect of service quality and customer experience on customer satisfaction for users of Grab transportation at the Faculty of Economics, Stambuk 2017, State University of Medan. This study uses a quantitative method with a sampling technique using non-probability sampling, with a total sample of 90 people who are students of the 2017 Stambuk Economics Faculty, Medan State University who use Grab transportation. The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires whose measurements were using a Likert scale and statistically processed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing with t test, F test, and coefficient of determination ( $R^2$ ). reliability test, and classical assumption test. Data processing using SPSS 25.0 for windows program.

Partially, Service Quality and Customer Experience have a positive and significant effect on customer satisfaction for Grab transportation users at the 2017 Stambuk Economics Faculty, Medan State University. Based on the results of the study indicate that Service Quality and Customer Experience simultaneously affect customer satisfaction. This can be seen from the value of  $F_{\text{count}} > F_{\text{table}} = 311.571 > 1.987$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination test shows a value of 0.877 which means that Service Quality and Customer Experience affect customer satisfaction by 87.7% while the rest is influenced by other variables outside of this study.

**Keywords: Service Quality, Customer Experience, Customer Satisfaction**