

**PENGARUH KEMAMPUAN SDM, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN GRAB DIDIY PADA
MASA ENDEMI COVID-19**

TUGAS AKHIR PENELITIAN



Disusun Oleh:

KEVIN OKTANAYA SALMAN

NIM: 19100613

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SOLUSI BISNIS INDONESIA
YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH KEMAMPUAN SDM, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN GRAB DIDIY PADA
MASA ENDEMI COVID-19**

TUGAS AKHIR PENELITIAN

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar
Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Solusi
Bisnis Indonesia Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh:

KEVIN OKTANAYA SALMAN

NIM: 19100613

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SOLUSI BISNIS INDONESIA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEMAMPUAN SDM, KOMUNIKASI *INTERPERSONAL*, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB DI DIY PADA
MASA ENDEMI COVID-19**

TUGAS AKHIR PENELITIAN

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana
Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Solusi Bisnis Indonesia
Program Studi Manajemen**

Oleh:

KEVIN OKTANAYA SALMAN

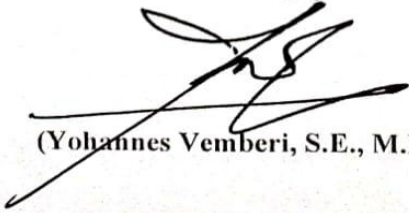
NIM: 19100613

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Dosen Pembimbing

28 - 02 - 2023
.....

Dosen Pembimbing Penelitian


(Yohannes Vemberi, S.E., M.M.)

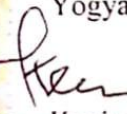
PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri (ASLI) dan di dalam penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu institusi pendidikan tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi



Yogyakarta, 27 Februari 2023


Kevin Oktanaya Salman

BERITA ACARA UJIAN SEMINAR TUGAS AKHIR PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN:

PENGARUH KEMAMPUAN SDM, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB DI DIY

DISUSUN OLEH: KEVIN OKTANAYA SALMAN
NPM: 19100613

Telah dipertahankan di depan Tim penguji dan dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 21 FEBRUARI 2023

Pembimbing / Penguji Penelitian: Yohannes Vemberi, S.E., M.M.

Penguji Penelitian: Surawan Setya Budi S., S.Kom., M.M.

Mengetahui
STIE SBI Yogyakarta
Surawan Zuhri, S.Ag., M.Si
NIK 2031021

MOTTO

” Human Proposes, God Disposes.”

(Edwin Lanseer)

“To be or not to be that is the question.”

(William Shakespeare)

“There's No Shame In Falling Down.

True Shame Is To Not Stand Up Again.”

(Shintarou Midorima)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Tuhan YME, Allah SWT, Tugas Akhir Penelitian ini saya persembahkan untuk seluruh pihak dan sanak saudara yang senantiasa selalu menanyakan “Kapan Sidang?” , “Kapan Lulus?”, “Kapan Wisuda?”, “Kapan Selesai?” dan lain sejenisnya dengan itulah alasan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir Penelitian ini dan tentu saja berterimakasih kepada diri sendiri yang sudah mau berjuang dari beragam aspek, mulai dari fisik, finansial, tenaga, mental dan juga pemikirannya selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian (TAP) dengan judul “Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), Komunikasi *Interpersonal* dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen GRAB di DIY.”. Penulisan tugas akhir penelitian ini memiliki maksud dan tujuan agar dapat memenuhi salah satu persyaratan yang digunakan untuk meraih serta memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Solusi Bisnis Indonesia (STIE SBI) Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir penelitian ini tak lepas dari bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai macam pihak yang pada akhirnya laporan tugas akhir penelitian ini dapat penulis selesaikan. Sehingga dengan hati yang ikhlas dan juga tulus, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan bantuannya kepada:

1. Saifudin Zuhri, M.Si., selaku Ketua STIE SBI Yogyakarta yang telah memberikan wadah dan bimbingan selama saya berkuliah di STIE SBI Yogyakarta.
2. Surawan Setyo Budhi Sungkono, S.Kom.,M.M., Selaku Kepala Jurusan Manajemen yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan terhadap pelaksanaan tugas akhir penelitian ini.

3. Hardoko, S.Si., M.M., Selaku Dosen wali dari penulis yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan dalam pelaksanaan tugas akhir penelitian ini.
4. Yohannes Vemberi, S.E., M.M. , Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk membimbing penulis selama pelaksanaan tugas akhir penelitian dari awal hingga akhir.
5. Agus Sugiarto, S.Kom. dan Korentina Prantiasih, S.E., Selaku kedua orangtua yang memberikan bantuan baik secara fisik, psikis, doa, dan finansial yang terbaik.
6. Irfanosa Kusumandaru, S.E, S.S. dan Amalia Rahmawati, S.Ak. Selaku kakak yang menjadi saudara serta rekan setia dan pemberi inspirasi selama mengerjakan tugas akhir penelitian.
7. dr. Odhi Anggani, SpTHT-KL dan seluruh staff dan karyawan Rumah sakit Siloam Yogyakarta dan Puskesmas Kotagede 1 yang sudah membantu penulis dalam proses administrasi, eksekusi operasi, perawatan dan penyembuhan operasi amandel kronis.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan di STIE SBI Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu, pelayanan, dan banyak membantu penulis selama berkuliah di STIE SBI Yogyakarta.
9. Seluruh Teman di Dewan Eksekutif Mahasiswa(DEMA) STIE SBI Yogyakarta periode 2020/2021 atas pengalaman dan ilmu yang diberikan.

10. Seluruh Teman seperjuangan yaitu program studi manajemen kelas reguler khusus angkatan 2019 untuk kebersamaan, kebahagiaan dan kerja sama selama ini.
11. Mahasiswi STIE SBI NIM 19100605, Selaku *partner* dan *moodbooster* yang senantiasa bersama dalam suka maupun duka yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir penelitian ini.
12. Mahmud Hidayat, Selaku teman dan sahabat dalam berkeluh kesah serta sobat dalam perkuliahan duniawi.
13. Semua pihak yang memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian tugas akhir penelitian ini.

Penulis dengan sadar bahwa dengan segala kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam proses pelaksanaan maupun penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekurangan tersebut. Semoga laporan tugas akhir penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca baik sebagai pengetahuan atau referensi dalam pelaksanaan tugas akhir penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 06 Februari 2023

Kevin Oktanaya Salman

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI(ABSTRAK)	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
2.4 Perumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.4 Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi dan Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Rancangan Analisis Data(Pengujian Hipotesis).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA	Error! Bookmark not defined.
4.1 Data Induk Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Data(Analisis Pengujian Hipotesis).....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Transaksi
Tabel 4.5	Kategori Tanggapan Responden
Tabel 4.6	Analisis Deskriptif Variabel Kemampuan SDM
Tabel 4.7	Analisis Deskripsi Komunikasi <i>Interpersonal</i>
Tabel 4.8	Analisis Deskripsi Layanan
Tabel 4.9	Analisis deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen
Tabel 4.10	Tabel Hasil Uji Validitas
Tabel 4.11	Tabel Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 4.15	Hasil Uji Parsial(t)
Tabel 4.16	Hasil Uji Simultan(F)
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	Hasil Uji Komogorov-smirnov	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2	Hasil P-Plot.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3	Hasil Uji Scatterplot.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Tabel F	Error! Bookmark not defined.
Lampiran B	Tabel Distribusi Nilai R Tabel	Error! Bookmark not defined.
Lampiran C	Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran D	Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran E	Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran F	Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran G	Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran H	Hasil Uji Heteroskedastisitas ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran I	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Lampiran J	Hasil Uji Parsial(Uji t)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran K	Hasil Uji Simultan(Uji F)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran L	Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran M	Tabel T	Error! Bookmark not defined.
Lampiran N	Tabulasi Data Variabel X1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran O	Tabulasi data Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran P	Tabulasi data Variabel X3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran Q	Tabulasi data Variabel Y1	Error! Bookmark not defined.