

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

KEVIN OKTANAYA SALMAN

19100613

INTISARI

Tujuan dari tugas akhir penelitian ini adalah untuk dapat membuktikan apakah terdapat pengaruh diantara kemampuan sumber daya manusia, komunikasi *interpersonal* dan layanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Grab di DIY. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan responden adalah konsumen grab yang pernah melakukan transaksi di DIY pada kurun tahun 2022. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif dengan data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data dengan kuesioner. Metodologi pengolahan data yang dibantu dengan program SPSS (*Statistic product service solution*) versi 22 dengan uji F dan uji t yang menunjukkan bahwa kemampuan SDM dan komunikasi *interpersonal* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis pertama dan kedua dinyatakan ditolak, sedangkan layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya hipotesis ketiga diterima, Sedangkan secara simultan ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis keempat diterima. Sedangkan hasil koefisien determinasi mendapatkan hasil sebesar 29,8 %, dengan sisa yaitu sebesar 70,2% dipengaruhi oleh kombinasi variabel independen lainnya yang tidak ada atau tidak digunakan pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kemampuan SDM, Komunikasi *Interpersonal*, Layanan, Kepuasan Konsumen

***THE INFLUENCE OF HUMAN RESORUCE CAPABILITIES, INTERPERSONAL
COMMUNICATION AND SERVICE CUSTOMER SATISFACTION OF GRAB IN
SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA IN THE ENDEMIC OF COVID-19***

KEVIN OKTANAYA SALMAN

19100613

ABSTRACT

The purpose of this research final project is to be able to prove whether there is an influence between human resource capabilities, interpersonal communication and service partially and simultaneously on Grab customer satisfaction in DIY. The sample used in this study amounted to 100 people with respondents being grab consumers who had made transactions in DIY in the period 2022. This research method is quantitative with the data used is primary data with data collection methods by questionnaire. Data processing methodology assisted by the SPSS (Statistic product service solution) version 22 program with the F test and t test which shows that HR capabilities and interpersonal communication have no influence on customer satisfaction so that the first and second hypotheses are rejected, while service has an influence on customer satisfaction which means that the third hypothesis is accepted, while simultaneously the three variables have a positive and significant influence on customer satisfaction so that the fourth hypothesis is accepted. Meanwhile, the coefficient of determination results in a result of 29.8%, with the remaining 70.2% being influenced by a combination of other independent variables that are not present or not used in this study.

Keyword: human resource capabilities, interpersonal communication, service, customer satisfaction