

## **ABSTRAKS**

### **PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GRAB DAN GO-CAR DI KOTA MEDAN**

**Oleh:**

**MUHAMMAD ARBI**

**NIM: 12 860 0199**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen antara pengguna Grab dan Go-car. Penelitian ini dilakukan kepada 64 orang konsumen, yang terdiri dari 30 orang konsumen Grab dan 34 orang konsumen Go-car. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian dibuktikan dengan menggunakan teknik Analisis Varians 1 Jalur. Hasil-hasil yang diperoleh sebagai berikut: a). Terdapat perbedaan kepuasan konsumen yang sangat signifikan antara konsumen Grab dengan konsumen Go-car dengan koefisien  $F = 68,864$  ;  $sig = 0,000$ . Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan yang berbunyi ada perbedaan kepuasan konsumen antara konsumen grab dengan konsumen go-car, dinyatakan diterima. b). Selanjutnya dengan melihat nilai rata-rata diketahui bahwa konsumen grab memiliki kepuasan konsumen yang lebih tinggi daripada konsumen go-car. Konsumen grab memiliki nilai rata-rata kepuasan konsumen sebesar 149,933, sedangkan konsumen go-car memiliki nilai rata-rata kepuasan konsumen sebesar 123,176. Selain itu kepuasan konsumen secara umum tergolong tinggi, sebab mean empirik selisihnya dengan nilai rata-rata hipotetik melebihi bilangan SD. Sedangkan untuk konsumen grab kepuasan konsumen tergolong sangat tinggi, sebab mean empirik selisihnya dengan nilai rata-rata hipotetik melebihi dua kali bilangan SD. Kemudian untuk konsumen go-car, kepuasan konsumen tergolong cenderung tinggi, sebab mean empirik selisihnya dengan mean hipotetik tidak melebihi bilangan SD.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, Grab, Go-car

## **ABSTRACT**

### **DIFFERENCES OF USER CONSUMER SATISFACTION GRAB AND GO-CAR IN THE MEDAN CITY**

**By:**

**MUHAMMAD ARBI  
NIM: 12 860 0199**

This study aims to determine differences in customer satisfaction between Grab users and Go-car. The study was conducted on 64 consumers, consisting of 30 Grab customers and 34 Go-car consumers. The hypothesis proposed in the research is proved by using the Technique of Analysis of 1 Path Variance. The results obtained are as follows: a). There is a significant difference of consumer satisfaction between Grab consumer and Go-car consumer with coefficient  $F = 68,864$  ;  $sig = 0,000$ . Thus the proposed hypothesis that reads There is difference of consumer satisfaction between consumer grab with consumer go-car, Otherwise accepted. b). Furthermore, by looking at the average value known that consumers grab Have higher consumer satisfaction than go-car consumers. Consumer grab has an average value of customer satisfaction of 149,933, While consumers go-car has an average value of customer satisfaction of 123,176. In addition, customer satisfaction is generally high, Because the empirical mean is the difference with the hypothetical average value over the SD number. As for consumer grab customer satisfaction is very high, Because the empirical mean difference with the hypothetical average value exceeds twice the number of SD. Then for the consumer go-car, Customer satisfaction is high, Because the empirical mean difference with the hypothetical mean does not exceed the SD number.

**Keywords:** Consumer satisfaction, Grab, Go-car