

ABSTRAK

Tuty Alawiyah Harahap NPM :71170312070, JUDUL :Analisis Perbedaan PelayananPelanggann Pada Go-Ride dan Grab bike : Studi Pada Mahasiswa FE UISU, Di Bimbing Oleh : Bapak Dr. T. Ahmad Helmi,S.E.,M.Si. sebagai Pembimbing I dan Bapak Nur Augus Fahmi.,S.E.,M.Si. sebagai Pembimbing II, Skripsi :2021

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya perbedaan pelayanan pelanggan-Reliability Responsiveness Tangible Assurance pada Go-ride dan Grabbike .dan Empathy pada Go-ride dan Grabbike, Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Medan, yang ditunjukkan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Jl. Sisingamaraja. Teladan populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi FE UISU jurusan Manajemen angkatan 2017 yang berjumlah 226 orang dan menggunakan teknik sample slovin sehingga sampel menjadi 100 orang , Penelitian ini menggunakan uji beda, teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Independent-Sample T Test* adapun hasil penelitian ini adalah, Tidak terdapat perbedaan pelayanan dari segi dimensi *tangibles* antara Go-Ride dan Grab-Bike Studi pada Mahasiswa FE UISU hal ini terlihat dari taraf signifikan yang bernilai diatas 0.05, Tidak terdapat perbedaan pelayanan dari segidimensi *Reliability* antara Go-Ride dan Grab-Bike Studipada Mahasiswa FE UISU hal ini terlihat dari taraf signifikan yang bernilai diatas 0.05, Tidak terdapat perbedaan pelayanan dari segi dimensi *Responsiveness* antara Go-Ride dan Grab-Bike Studi pada Mahasiswa FE UISU hal ini terlihat dari taraf signifikan yang bernilai diatas 0.05, Tidak terdapat perbedaan pelayanan dari segi dimensi *Assurance* antara Go-Ride dan Grab-Bike Studi pada Mahasiswa FE UISU hal ini terlihat dari taraf signifikan yang bernilai diatas 0.05, Terdapat perbedaan pelayanan dari segi dimensi *Empaty* antara Go-Ride dan Grab-Bike Studi pada Mahasiswa FE UISU hal ini terlihat dari taraf signifikan yang bernilai dibawah 0.05

katakunci : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance danEmpathy

ABSTRAK

Tuty Alawiyah Harahap NPM :71170312070, JUDUL :Analisis Perbedaan PelayananPelanggann Pada Go-Ride dan Grab bike : Studi Pada Mahasiswa FE UISU, Di Bimbing Oleh : Bapak Dr. T. Ahmad Helmi,S.E.,M.Si. sebagai Pembimbing I dan Bapak Nur Augus Fahmi.,S.E.,M.Si. sebagai Pembimbing II, Skripsi :2021

The purpose of this study was to determine the differences in customer service - Reliability Responsiveness Tangible Assurance on Go-ride and Grabbike. and Empathy on Go-ride and Grabbike. This research was conducted in the city of Medan, which was addressed to students of the Faculty of Economics, Islamic University of North Sumatra, Jl. Sisingamaraja. Exemplary population in this study were students of the Faculty of Economics FE UISU, majoring in Management, class 2017, totaling 226 people and using the Slovin sample technique so that the sample became 100 people, this study used a different test, the technical data analysis used in this study was the Independent-Sample T Test As for the results of this study, there is no difference in service in terms of tangibles dimensions between Go-Ride and Grab-Bike Studies on FE UISU students, this can be seen from a significant level of value above 0.05, There is no difference in service in terms of Reliability dimensions between Go-Ride. and Grab-Bike Study on FE UISU Students, this can be seen from a significant level of value above 0.05, There is no difference in service in terms of the Responsiveness dimension between Go-Ride and Grab-Bike Studies on FE UISU Students, this can be seen from the significant level that is valued above. 0.05, There is no difference in service in terms of the dimensions of Ass Insurance between Go-Ride and Grab-Bike Studies on FE UISU Students can be seen from a significant level of value above 0.05, There is a difference in service in terms of the empathy dimension between Go-Ride and Grab-Bike Studies on FE UISU students, this can be seen from the level significant which is valued below 0.05

Key words: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty