

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
ATAS JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI  
GRAB-CAR DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan**

**Dalam memperoleh gelar sarjana S1**

**Jurusan Manajemen**



**Oleh:**

**IVAN TANTAWI**

**NIM:1622008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2020**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA TRANSPORTASI  
BERBASIS APLIKASI GRAB-CAR DI KOTA PALEMBANG**

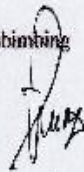
Disusun oleh:

**IVAN TANTAWI**

**NIM: 1622008**

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Tanggal 25 September 2020

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA TRANSPORTASI  
BERBASIS APLIKASI GRAB-CAR DI KOTA PALEMBANG**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**IVAN TANTAWI**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 04 September 2020

Dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama lengkap

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Anggota : Agustinus Widyartono, SE., M.Si.

Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.



Palembang, 04 September 2020

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Misi Charitas



Dr. Candra Astra Terengguna, S.F., M.M.

NIP: 007.1999.2

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ivan Tantawi

NIM : 1622008

Program Studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul "ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUJASAN KONSUMEN ATAS JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI GRAB-CAR DI KOTA PALEMBANG" adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Misi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 04 September 2020

Pemberi pernyataan

Ivan Tantawi



**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ivan Tartawi

NIM : 1622008

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
ATAS JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI  
GRAB-CAR DI KOTA PALEMBANG.**

menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Misi  
Charitas Untuk Mempublikasikan Skripsi saya tanpa meminta izin dari saya  
selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan  
dari pihak manapun.

Palembang, 04 September 2020

Pemberi pernyataan


Ivan Tartawi

NIM: 1622008