

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN
APLIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN JASA
ANTAR MAKANAN “GRAB” (BERBASIS *ONLINE*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



DEWI

NIM: 1722014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2021**

SKRIPSI
PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI
DAN KUALITAS PELAYANAN JASA ANTAR MAKANAN
“GRAB” (BERBASIS *ONLINE*) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

DEWI

NIM: 1722014

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal 18 Februari 2021

SKRIPSI
PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI
DAN KUALITAS PELAYANAN JASA ANTAR MAKANAN
“GRAB” (BERBASIS *ONLINE*) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DEWI
NIM: 1722014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 26 Februari 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.
Anggota : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M
Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si.

Tanda Tangan

.....
.....
.....

Palembang, 26 Februari 2021
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“SEGALA HAL TERJADI UNTUK SUATU ALASAN.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Kedua Orang tua tercinta**
- **Keluarga**
- **Sahabat-sahabat yang terkasih**
- **Universitas Katolik Musi
Charitas**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi
NIM : 1722014
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN JASA ANTAR MAKANAN “GRAB” (BERBASIS *ONLINE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN 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 Musi Charitas.

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

Palembang, 26 Februari 2021

Pemberi pernyataan



Dewi

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi
NIM : 1722014
Judul Skripsi : **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN
APLIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN JASA ANTAR
MAKANAN “GRAB” (BERBASIS *ONLINE*) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

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

Palembang, 26 Februari 2021

Pemberi pernyataan



Dewi