

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN,  
FAKTOR EMOSIONAL DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA  
TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB.**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**ANITA**

**NIM : 14.2.009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN,  
FAKTOR EMOSIONAL DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA  
TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB.**

Disusun oleh:

**ANITA  
NIM : 14.2.009**

Telah disetujui oleh:

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Chandra Astra Terenggana, S.E., M.M.**

**Tanggal 24 Juli 2018**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN,  
FAKTOR EMOSIONAL DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA  
TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB.**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ANITA**

**NIM : 14.2.009**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 1 Agustus 2018  
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

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

Tanda tangan

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

**Palembang, 1 Agustus 2018**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Akuntansi**

**Universitas Katolik Musi Charitas**



**Dr. Chandra Asura Terenggana, S.E., M.M**

**NIP.007.1999.2**

**Motto:**

*The first and the most important step towards success is the feeling that we can success*

**Kupersembahkan untuk:**

☞ *Tuhan Yang Maha Esa*

☞ *Keluarga tercinta*

☞ *Sahabat dan Teman-temanku*

☞ *Almamaterku*

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita  
NIM : 142009  
Program Studi : Manajemen

menyatakan Bahwa skripsi saya yang berjudul : **PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, FAKTOR EMOSIONAL DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB** 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 pihak manapun.

Palembang, 24 Juli 2018

Yang memberi pernyataan,

  
  
Anita

**PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Anita

NIM : 142009

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi *Online* Grab.

menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

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

Palembang, 24 Juli 2018

Pemberi pernyataan,



Anita