

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Orientasi Kanchah**

Penelitian ini dilaksanakan pada mahasiswa-mahasiswi pelanggan ojek online di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area sebanyak 60 orang. Universitas Medan Area Kampus I Fakultas Psikologi yang beralamat di Jl. Kolam Nomor 1 Medan Estate / Jalan Gedung PBSI, Medan 20223. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area memiliki Dekan yang bernama Risydah Fadilah, S.Psi., M.Psi., Psikolog dan wakil dekan yang bernama Laili Alfita, S.Psi., MM., M.Psi., Psikolog serta Rektor Universitas Medan Area yang bernama Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.

Fakultas Psikologi Universitas Medan Area memiliki visi yaitu Pada tahun 2025 menjadi program studi yang unggul dalam bidang ilmu Psikologi dalam menghasilkan lulusan yang inovatif berkarakter dan mandiri di tingkat nasional.

Adapun misi dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yaitu:

- a. Menyelenggarakan layanan pendidikan berbasis kompetensi dengan memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam ilmu psikologi dan nilai-nilai karakter.
- b. Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu psikologi berdasarkan penelitian ilmiah.
- c. Mengembangkan budaya kewirausahaan dan kemandirian.
- d. Melaksanakan kerjasama dan pengabdian kepada masyarakat.

## **B. Persiapan Penelitian**

### **1. Persiapan Administrasi**

Tahapan awal, peneliti meminta surat izin penelitian dan pengambilan data kepada pihak Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang diajukan kepada Wakil Rektor Bidang Administrasi Universitas Medan Area untuk melaksanakan penelitian dan pengambilan data di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Kemudian pihak Fakultas Psikologi Universitas Medan Area mengeluarkan surat dengan nomor surat 343/FPSI/01.10/II/2020. Selanjutnya dilakukan pengambilan data, kemudian selesai proses pengambilan data, Fakultas Psikologi Universitas Medan Area mengeluarkan surat menyatakan penelitian telah selesai dilakukan dengan nomor surat 822/UMA/B/01.7/II/2020.

### **2. Persiapan Alat Ukur Penelitian**

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Kualitas Pelayanan dan skala Kepuasan Pelanggan.

#### **2.1 Skala Kualitas Pelayanan**

Skala Kualitas Pelayanan diukur melalui aspek-aspek yang diutarakan oleh Alex Nitisemito (1990) yaitu: keandalan, koresponsifan, berwujud, empati dan keyakinan.

Secara keseluruhan jumlah item untuk skala kualitas pelayanan sebanyak 26 item, penilaian skala ini berdasarkan format skala Likert yang terdiri dari 13 Item pernyataan positif dan 13 pernyataan negatif.

## 2.2 Skala Kepuasan Pelanggan

Skala kepuasan pelanggan disusun berdasarkan aspek-aspek yang telah dikemukakan oleh Aspek-aspek kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002) yakni pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman, penerimaan informasi yang lengkap dan jelas, kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para karyawan dan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan jumlah item untuk skala kepuasan pelanggan sebanyak 24 item, penilaian skala ini berdasarkan format skala Likert yang terdiri dari 12 Item pernyataan positif dan 12 pernyataan negatif.

## 3. Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas

### 3.1 Hasil Uji Validitas

#### a. Skala Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji coba skala Kualitas Pelayanan dari 26 aitem kepada 60 mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area terdapat 6 aitem yang gugur yaitu nomor 6, 8, 12, 13, 16, 21 dan 20 aitem dinyatakan valid yaitu nomor 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26 Uraian di atas secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini.

**Tabel 4.1**  
**Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba**

No	Aspek	Indikator	Item				Jumlah Valid
			Fav		Unfav		
			Valid	gugur	valid	gugur	
1	Keandalan	-Kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat.	1	-	5	-	2
		-pembebanan biaya secara tepat.	11	-	23	-	2
2	Keresponsifan	-kesigapan	-	8	4	-	1
		-kecepatan	17	-	-	13	1
		- Penanganan dalma melayani keluhan pelanggan	26	-	20	-	2
3	Berwujud	-fasilitas	2	-	3	-	2
		-perlengkapan pegawai	7	-	19	-	2
		-sarana komunikasi	25	-	24	-	2
4	Empati	-komunikasi	-	6	10,	-	1
		-perhatian pribadi	-	12	15	-	1
5	Keyakinan	-pengetahuan	9	-	18	-	4
		-kemampuan	14	-	-	21	
		-kesopanan	-	16	22	-	
<b>Total</b>			<b>9</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>20</b>

b. Skala Kepuasan Pelanggan

Sementara itu skala kepuasan pelanggan dari 24 aitem kepada 60 mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area terdapat 4 aitem yang gugur yaitu nomor 11, 13, 16, 20 dan 20 aitem dinyatakan valid yaitu nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24. Uraian di atas secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Skala Kepuasan Pelanggan setelah Uji Coba**

No	Aspek	Indikator	Aitem Valid				Jumlah valid
			Favorable		Unfavorable		
			Valid	gugur	valid	gugur	
1	Pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman.	Rasa aman	5, 6	-	3, 7	-	4
		Kenyamanan	9	11	14,15	-	3
2	Penerimaan informasi yang lengkap dan jelas.	Jam pelayanan	1	-	4	-	2
		Informasi mengenai/produk Jasa	12,18	-	23	13	3
3	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para karyawan.	Kualitas jasa yang diterima.	8, 22	20	17, 21	-	4
4	Loyalitas Pelanggan	Konsistensi Jasa yang diterima	10, 19	16	2, 24	-	4
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>20</b>

### 3.2 Uji Realibilitas

Berdasarkan uji reliabilitas alat ukur skala kualitas pelayanan dari 26 aitem, hasilnya menunjukkan tingkat skor reliabilitas (keandalan) *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) = 0,736 yang berarti skala kualitas pelayanan tergolong reliabel.

Sedangkan, uji reliabilitas alat ukur skala kepuasan pelanggan dari 24 aitem, hasilnya menunjukkan tingkat skor reliabilitas (keandalan) *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) = 0,760 yang berarti skala kepuasan pelanggan tergolong reliabel dan skala ini layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

### **C. Pelaksanaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dimulai dengan menemui pihak Fakultas Psikologi Universitas Medan Area untuk meminta izin melaksanakan penelitian, setelah mendapatkan izin lalu peneliti kemudian menyebarkan angket pada tanggal 28 februari 2020. Mahasiswa-mahasiswi yang ikut serta dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang.

Pelaksanaan penyebaran skala ukur dilakukan pada tanggal 28 februari 2020 dengan mendatangi satu persatu mahasiswa yang akan mengisi angket yang berjumlah 100 mahasiswa, dan setelah angket tersebut selesai diisi kemudian memilih data yang sesuai kriteria yang telah ditentukan, maka tersisa 60.

### **D. Analisis Data dan Hasil Penelitian**

Penelitian ini menggunakan sistem *tryout* terpakai yaitu data yang sudah diambil dalam uji coba skala ukur digunakan kembali sebagai data untuk pengujian hipotesis bagi data yang telah yang dinyatakan valid. Setelah peneliti mendapatkan data maka selanjutnya adalah memindahkan hasil data yang diberikan siswa sebagai sampel penelitian kedalam program *Microsoft Excel*



2013. Kemudian, peneliti melanjutkan analisis dengan menggunakan program *SPSS versi 21.0 for windows* pada masing-masing variabel dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat (Y).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu dengan uji korelasional yaitu mengukur suatu tingkat atau kekuatan hubungan linear antara dua variabel, yakni variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas hubungan. Pengujian asumsi dan analisis data dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 21.0 for Windows*.

## **1. Uji Asumsi**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data, uji normalitas sebaran dianalisis dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa data penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berdistribusi normal. Kriterianya apabila  $p > 0,05$  sebarannya dinyatakan normal, sebaliknya apabila  $p < 0,05$  sebarannya dinyatakan tidak normal (Sujarweni, 2014). Berikut adalah hasil perhitungan uji normalitas sebaran tersebut yang dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas Tiap Variabel**

Variabel	K-S	
	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,252	Normal
Kepuasan Pelanggan	0,652	Normal

Berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui bahwa uji normalitas data untuk variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai  $p=0,252$  dimana dalam hal ini  $p>0,05$ , maka data untuk Kualitas Pelayanan dapat dinyatakan data berdistribusi normal, sementara untuk variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai  $p=0,652$  dimana dalam hal ini pula  $p>0,05$ , maka data untuk Kepuasan Pelanggan dapat dinyatakan data berdistribusi normal. Oleh sebab itu, maka variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan bahwa keduanya memiliki distribusi data normal

#### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas yang dilakukan adalah untuk mengetahui derajat linearitas variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya apakah Kualitas Pelayanan dapat menerangkan timbulnya perilaku Kepuasan Pelanggan, yaitu tinggi atau rendahnya seseorang dikatakan mengalami Kualitas Pelayanan seiring dengan tinggi atau rendahnya seseorang dalam berperilaku Kepuasan Pelanggan. Dari hasil uji linearitas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang linear dengan Kepuasan Pelanggan. Hasil uji linearitas hubungan dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini.



**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Linearitas Hubungan**

Variabel	Uji Linearitas				
	Df <sub>1</sub>	Df <sub>2</sub>	F	Sig,	Keterangan
Kualitas Pelayanan – Kepuasan Pelanggan	23	35	0,690	0,823	Linear

Berdasarkan output di atas diperoleh nilai *Deviation from Linearity Sig.* adalah 0,823 dimana lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan nilai F dari output di atas diperoleh 0,690 dimana lebih kecil dari F tabel 1,84 sehingga hal ini berarti terdapat hubungan linear secara signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

## 2. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis dengan uji analisis korelasi, diketahui bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dilihat bahwa Sig (2-tailed) bernilai 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Sementara itu r hitung bernilai 0,477 dimana lebih besar dari r tabel yakni 0,213 sehingga hal ini pula menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Berikut adalah tabel 4.5 analisis korelasi bivariate Pearson

**Tabel 4.5**  
**Hasil Analisis Korelasi**

Variabel	Uji Hipotesis	
	r	Sig.
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pelanggan	0,477	0,000

Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dimana dalam korelasi tersebut memiliki arah positif (+) yakni korelasi kedua variabel tersebut adalah searah dengan ketepatan 95% (Sig 2-tailed adalah 5%).

### 3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik

#### a. Mean Hipotetik

Untuk variabel *Kepuasan Pelanggan*, jumlah aitem yang valid adalah sebanyak 19 aitem dengan skala Likert dalam 4 pilihan jawaban, maka mean hipotetiknya adalah  $\{(20 \times 1) + (20 \times 4)\} : 2 = 50$ , untuk variabel *Kualitas Pelayanan* jumlah aitem yang valid adalah sebanyak 20 aitem yang diformat dengan skala Likert dalam 4 pilihan jawaban, maka mean hipotetiknya adalah  $\{(20 \times 0) + (20 \times 5)\} : 2 = 50$ .

#### b. Mean Empirik

Berdasarkan analisis, mean empirik dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 52,32 sementara mean empiric dari variable Kepuasan Pelanggan adalah 53,38. Menurut Azwar (dalam Azwar 2012) mengatakan bahwa pengkategorisasian dalam skala pengukuran dapat dibagi menjadi 3 yakni rendah, sedang dan tinggi ataupun 5 kategori yakni sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi.

Penelitian ini akan menggunakan skala dengan pengkategorian 3 yakni rendah, sedang dan tinggi. Azwar mengungkapkan bahwa pengkategorisasian dapat dilakukan dengan merumuskan sebagai berikut.

**Tabel 4.6**  
**Tabel Kategorisasi dari Kualitas Pelayanan**

<b>Rendah</b>	$X < M - 1SD$ $X < 40,947$
<b>Sedang</b>	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$ $40,947 \leq X < 59,053$
<b>Tinggi</b>	$X \geq M + 1SD$ $X \geq 47,5 + 5$ $X \geq 59,053$

Berdasarkan tabel di atas, pengkategorisasian tersebut digunakan dalam skala pengukuran Kualitas Pelayanan. Sementara itu, berdasarkan hasil analisis, mean empirik yang diperoleh dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 52,32 sehingga berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area masuk ke dalam kategori **Sedang**. Kategorisasi Kualitas Pelayanan adalah masuk **Kategori Sedang** karena Mean Empirik (52,32) berada diatas 40,947 dan dibawah 59,053 serta selisih nilai mean empirik dan mean hipotetik tidak melebihi Standard Deviasi.

Sementara itu, Kepuasan Pelanggan memiliki pengkategorisasian yang berbeda pula. Kategorisasi variabel Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

**Tabel 4.7**  
**Tabel Kategorisasi dari Kepuasan Pelanggan**

<b>Rendah</b>	$X < M - 1SD$ $X < 43,724$
<b>Sedang</b>	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$ $43,724 \leq X < 56,276$
<b>Tinggi</b>	$X \geq M + 1SD$ $X \geq 47,5 + 5$ $X \geq 56,276$

Berdasarkan tabel di atas, pengkategorisasian tersebut digunakan dalam skala pengukuran Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil analisis, mean empirik yang diperoleh dari variabel Kepuasan Pelanggan adalah 53,38 sehingga berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area masuk ke dalam kategori **Sedang**. Kategorisasi Kepuasan Pelanggan adalah masuk **Kategori Sedang** karena Mean Empirik (53,58) berada diatas 43,724 dan dibawah 56,276 serta selisih nilai mean empirik dan mean hipotetik tidak melebihi Standard Deviasi.

#### 4. Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif pada penelitian yang dilakukan pada mahasiswa fakultas psikologi stambuk 2017 Universitas Medan Area dapat dilihat melalui tabel 4.8 di bawah ini.

**Tabel 4.8**  
**Sumbangan Efektif**

Variabel	r	r <sup>2</sup>
X→Y	0,477	0,228

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa korelasi antara *Kualitas Pelayanan* dengan perilaku *Kepuasan Pelanggan* memiliki  $r_{xy}=0,477$

dimana koefisien determinan ( $r^2$ ) dari penelitian ini adalah 0,228. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 22,8% variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh kepada perilaku Kepuasan Pelanggan pada mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dimana dalam hal ini, sesuai dengan yang disampaikan oleh Lupiyoadi (2001) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan juga biaya.

## 5. Kriteria

Dari hasil analisis kedua variabel di atas sehingga dapat diketahui kondisi kategori dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, maka perlu dibandingkan antara mean empirik dengan mean hipotetik dengan memperhatikan besar Standar Deviasi dari masing-masing variabel. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai SD sebesar 9,053 dan untuk variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai SD sebesar 6,276. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini.

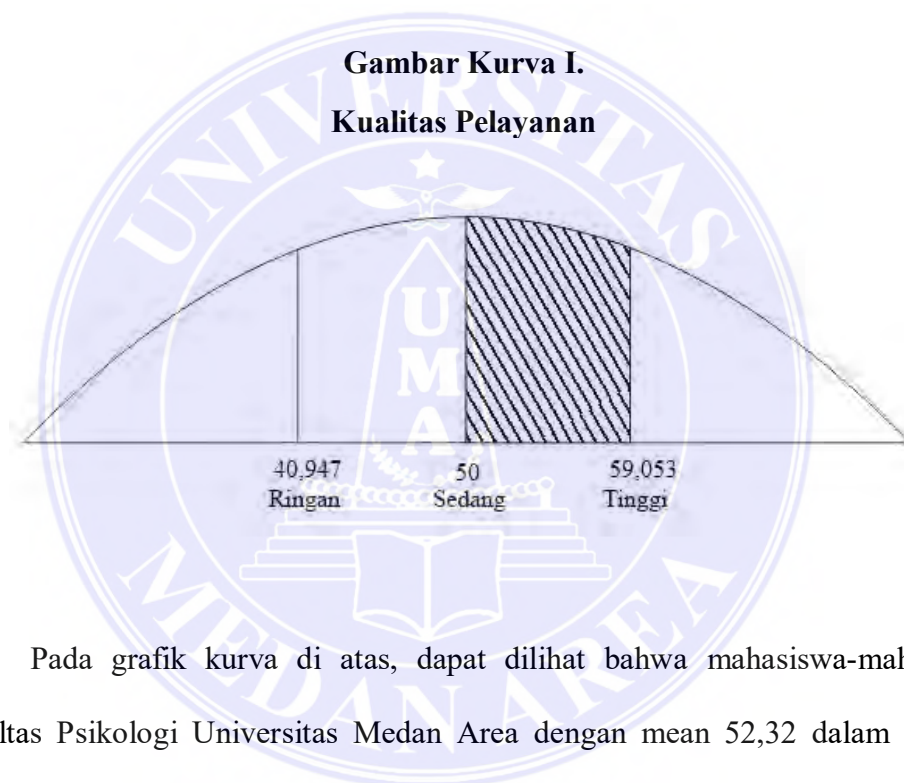
**Tabel 4.9**

### **Rangkuman Hasil Perhitungan Mean Hipotetik & Mean Empirik**

Variabel	SD	Nilai Rata-Rata		Kategori
		Hipotetik	Empirik	
Kualitas Pelayanan	9,053	50	52,32	Sedang
Kepuasan Pelanggan	6,276	50	53,38	Sedang

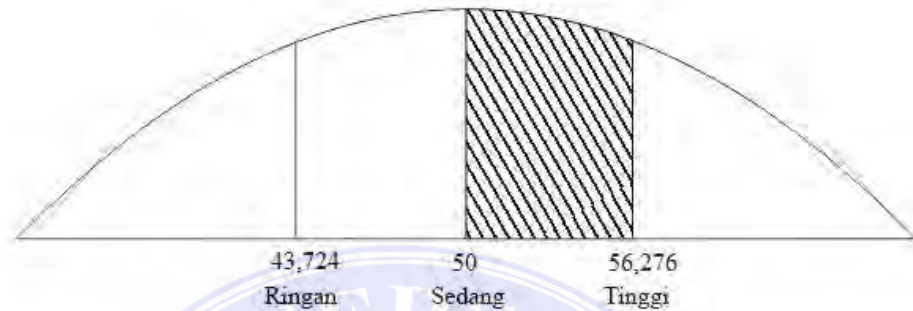


Berdasarkan tabel perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa mean hipotetik untuk Kualitas Pelayanan adalah 50 dengan mean empirik diperoleh dari data sebesar 52,32 namun selisih mean hipotetik dan mean empirik tidak melebihi nilai standar deviasi yakni 9,053. Adapun dalam hal ini, sampel terindikasi **Kualitas Pelayanan sedang**, kurva dapat dilihat pada gambar Kurva I dibawah ini.



Pada grafik kurva di atas, dapat dilihat bahwa mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan mean 52,32 dalam hal ini Kualitas Pelayanan dapat dikategorikan ke dalam kategori sedang, Kategorisasi Kualitas Pelayanan adalah masuk **Kategori Sedang** karena Mean Empirik (52,32) berada diatas 40,947 dan dibawah 59,053 serta selisih nilai mean empirik dan mean hipotetik tidak melebihi Standard Deviasi. Sementara itu Kepuasan Pelanggan memiliki kurva yang berbeda, kurva dapat dilihat pada gambar Kurva II di bawah ini.

**Gambar Kurva II.**  
**Kepuasan Pelanggan.**



Berdasarkan kurva diatas, diketahui bahwa Kepuasan Pelanggan adalah 50 dengan mean empirik diperoleh dari data sebesar 53,38 dimana dalam hal ini Kepuasan Pelanggan pada penelitian tergolong sedang. Kategorisasi Kepuasan Pelanggan adalah masuk **Kategori Sedang** karena Mean Empirik (53,58) berada diatas 43,724 dan dibawah 56,276 serta selisih nilai mean empirik dan mean hipotetik tidak melebihi Standard Deviasi.

### **E. Pembahasan**

Hasil analisis dengan metode analisis korelasional, diketahui bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini bisa diketahui dari hasil analisis data menggunakan program *SPSS (Statistic Packages For Social Science) versi 21 for windows* dilihat dari Sig (2-tailed) bernilai 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Sementara itu r hitung bernilai 0,477 dimana lebih besar dari r tabel yakni 0,213 sehingga hal ini pula yang membuktikan bahwa adanya hubungan positif yang

signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, dimana jika semakin tinggi tingkat Kualitas Pelayanan seseorang maka akan semakin tinggi pula perilaku Kepuasan Pelanggan-nya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Riyanto (2017) terhadap perusahaan PDAM yakni membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Demikian pula dengan hasil penelitian dari jurnal yang dilakukan oleh Vini Anggraini Putri (2018) yaitu Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang yang membuktikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Menurut Deni Febrian (2019) pada hasil penelitian jurnalnya tersebut yaitu Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Menengah Pertama Cendekia Tenjolaya juga membuktikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Oleh sebab itu, teori dari Irawan (2008) mengatakan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dapat dibuktikan kebenarannya berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sumbangan efektif penelitian yang dilakukan pada mahasiswa fakultas psikologi stambuk 2017 Universitas Medan Area dapat diketahui bahwa korelasi

antara *Kualitas Pelayanan* dengan perilaku *Kepuasan Pelanggan* memiliki  $r_{xy}=0,477$  dimana koefisien determinan ( $r^2$ ) dari penelitian ini adalah 0,228. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 22,8% variabel *Kualitas Pelayanan* memberikan pengaruh kepada perilaku *Kepuasan Pelanggan* pada mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dimana dalam hal ini, sesuai dengan yang disampaikan oleh Lupiyoadi (2001) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan juga biaya.

Berdasarkan hasil analisis, mean empirik yang diperoleh dari variabel *Kualitas Pelayanan* adalah 52,32 sehingga berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area masuk ke dalam kategori Sedang. Kategorisasi *Kualitas Pelayanan* adalah masuk Kategori Sedang karena Mean Empirik (52,32) berada diatas 40,947 dan dibawah 59,053 serta selisih nilai mean empirik dan mean hipotetik tidak melebihi Standard Deviasi. Sedangkan mean empirik yang diperoleh dari variabel *Kepuasan Pelanggan* adalah 53,38 sehingga berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area masuk ke dalam kategori Sedang. Kategorisasi *Kepuasan Pelanggan* adalah masuk Kategori Sedang karena Mean Empirik (53,58) berada diatas 43,724 dan dibawah 56,276 serta selisih nilai mean empirik dan mean hipotetik tidak melebihi Standard Deviasi.

Dengan demikian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diterima oleh mahasiswa-mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang diterima dari *Driver Ojek Online Grab* dapat disimpulkan bahwa keduanya tergolong ke dalam kategori sedang.

Dalam hal ini hasil penelitian yang saya lakukan menunjukkan bahwa hasil penelitian saya memperoleh hasil kepuasan pelanggan yang sedang sedangkan pada fenomena yang saya paparkan di bab satu dijelaskan bahwa tingkat ketidakpuasan pelanggan pada grab begitu tinggi, setelah saya teliti mengapa terjadi perbedaan antara fenomena dengan hasil penelitian saya yaitu dikarenakan kurang efektifnya pelaksanaan penyebaran angket pada mahasiswa/i fakultas psikologi stambuk 2017 Universitas Medan Area dikarenakan dalam hal pengisian angket para mahasiswa/i dalam keadaan terburu-buru ingin cepat selesai mengisi sehingga dalam menjawab angket kurang maksimal