

**PENGARUH PERLENGKAPAN FASILITAS, KUALITAS  
PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN PROMOSI  
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH  
JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI RANTAUPRAPAT**

**ARTIKEL ILMIAH**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu



**OLEH:**  
**OKTAVIA PAHRI NAPITUPULU**  
**2101100120**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAUPRAPAT  
2025**

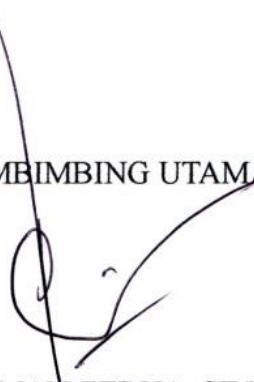
### LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

NAMA : OKTAVIA PAHRI NAPITUPULU  
NPM : 2101100120  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH PERLENGKAPAN FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN PROMOSI TERHADAP PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI RANTAUPRAPAT.

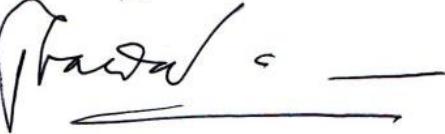
RANTAUPRAPAT, 25 SEPTEMBER 2025

DISETUJUI:

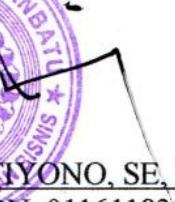
PEMBIMBING UTAMA

  
YUNIMAN ZEBUA, SE, MM  
NIDN. 117067201

PEMBIMBING PENDAMPING

  
PRAIDA HANSYAH, S.Ag, MA  
NIDN. 0114087001

MENYETUJUI:

  
DEKAN  
  
PRISTIYONO, SE, M.Si  
NIDN. 0116118301

  
KAPRODI MANAJEMEN  
  
YUNIMAN ZEBUA, SE, MM  
NIDN. 117067201

## **LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL TUGAS AKHIR**

NAMA	:	OKTAVIA PAHRI NAPITUPULU
NPM	:	2101100120
PROGRAM STUDI	:	S-1 MANAJEMEN
JUDUL TUGAS AKHIR	:	PENGARUH PERLENGKAPAN FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN PROMOSI TERHADAP PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI RANTAUPRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa TUGAS AKHIR ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan TUGAS AKHIR ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian TUGAS AKHIR ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 25 September 2025

Yang Membuat Pernyataan



Oktavia Pahri Napitupulu  
NPM. 2101100120

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: **“PENGARUH PERLENGKAPAN FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN PROMOSI TERHADAP PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI RANTAU PRAPAT”**. Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

5. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Ibu Praida Hansyah, S. Ag, MA Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Kepada Pimpinan Kantor Grab di Rantauprapat para pegawai yang telah membantu menyelesaikan TUGAS AKHIR ini.
10. Ibunda tercinta yang tiap kali memberikan semangat dan doa untuk anaknya.
11. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR.

Akhir kata penulis berharap semoga TUGAS AKHIR dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

**Rantauprapat, 25 September 2025**

**Penulis**



**Oktavia Pahri Napitupulu**