



Analisis *Perceived Quality*, Kepuasan Pelanggan, dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Astra Daihatsu Sidoarjo

Analysis of Perceived Quality, Customer Satisfaction, and Customer Experience on Customer Loyalty at the Astra Daihatsu Workshop in Sidoarjo

Dwi Salsabila Ulfirin
222010200071

Dosen Pembimbing
Dra. Lilik Indayani, MM
0706036301

Dosen Penguji 1
Muhammad Yani, SE., MM
0723048506

Dosen Penguji 2
Alshaf Pebrianggara, SE., MM
0701029103

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Januari, 2026**

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	3
Rumusan Masalah.....	5
Pertanyaan Penelitian.....	5
Kategori SDGs.....	5
<i>Literatur Review</i>	5
Kerangka Konseptual	7
Hipotesis	7
METODE.....	8
Hasil dan Pembahasan	9
Pembahasan	12
KESIMPULAN DAN SARAN	13
Ucapan Terima kasih	14
Daftar pustaka	14

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

Judul : Analisis *Perceived Quality*, Kepuasan Pelanggan, dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Astra Daihatsu Sidoarjo

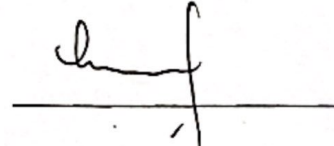
Analysis of Perceived Quality, Customer Satisfaction, and Customer Experience on Customer Loyalty at the Astra Daihatsu Workshop in Sidoarjo

Nama : Dwi Salsabila Ulfirin

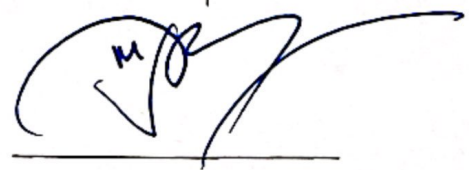
NIM : 222010200071

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dra. Lilik Indayani, MM.)
NIDN. 0706036301



Dosen Penguji 1
(Muhammad Yani, SE. MM.)
NIDN. 0723048506



Dosen Penguji 2
(Alshaf Pebrianggara, SE.MM.)
NIDN. 0701029103



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi Manajemen
(Mochamad Rizal Yulianto, SE., MM)
NIDN. 0716078804




Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
(Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom.)
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian
(27 Januari 2026)

Tanggal Lulus
(27 Januari 2026)

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Dwi Salsabila Ulfirin
NIM : 222010200071
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Indayani, MM
NIK/NIP : 0706036301
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis *Perceived Quality*, Kepuasan Pelanggan, dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Astra Daihatsu Sidoarjo.

Kata Kunci : *Perceived Quality*, Kepuasan Pelanggan, *Customer Experience*, Loyalitas Pelanggan.

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☐ Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☐ Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


(Dra. Lilik Indayani, MM)
NIDN. 0706036301

Sidoarjo, (27/01/2026)
Mahasiswa

(Dwi Salsabila Ulfirin)
NIM. 222010200071

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**Judul Karya Ilmiah Tugas Akhir**" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 27 Januari 2026



Dwi Salsabila Ulfirin

NIM. 222010200071