



Pengaruh Service Quality, Brand Image, dan Customer Satisfaction terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Adidas Store di Kabupaten Sidoarjo

The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Adidas Store in Sidoarjo Regency

Andrian Ferdiansah
222010200249

Dosen Pembimbing
Lilik Indayani, Dra, MM

Dosen Penguji 1
Dewi Komala Sari, SE, MM

Dosen Penguji 2
Tofan Tri Nugroho, SE, MM

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
September, 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, dan *Customer Satisfaction* terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Adidas di Kabupaten Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Andrian Ferdiansah
NIM : 222010200249

Disetujui oleh

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

Dosen Penguji 1
Dewi Komala Sari, SE., MM
NIDN. 0729097701

Dosen Penguji 2
Tofan Tri Nugroho, SE., MM
NIDN. 0726118602

Diketahui oleh

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

Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M. Med. Kom
NIDN. 0711028001



Tanggal Ujian
(29/9/2026)

Tanggal Lulus
(29/9/2026)

Daftar Isi

1. Bagian Pengesahan

a. Sampul.....	i
b. Lembar pengesahan.....	ii
c. Daftar isi	iii
d. Pernyataan publikasi ilmiah.....	iv
e. Pernyataan orisinalitas dan penyerahan hak cipta	v

2. Bagian Isi

a. Judul.....	1
b. Abstract	1
c. Abstrak	1
d. Pendahuluan	1
e. Landasan teori	2
f. Variable penelitian	2
g. Pengembangan hipotesis	3
h. Kerangka konseptual	4
i. Metode penelitian	4
j. Hasil dan pembahasan	7
k. Kesimpulan	11
l. Referensi	12

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Andrian Ferdiansah
NIM : 222010200249
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

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

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, dan *Customer Satisfaction*
terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Adidas di Kabupaten Sidoarjo
Kata Kunci : *Service Quality*, *Brand Image*, dan *Customer Satisfaction*, Loyalitas
Pelanggan

TELAH:

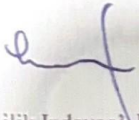
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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


Lilik Indayani, Dra., MM
NIP/NIK. 0706036301

Sidoarjo, (29/09/2026)
Mahasiswa


Andrian Ferdiansah
NIM. 222010200249

*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 "**Pengaruh *Service Quality, Brand Image, dan Customer Satisfaction* terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Adidas di Kabupaten Sidoarjo**" 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, 29 September 2026



Andrian Ferdiansah

222010200249