



**Pengaruh E-Service Quality, Harga, Dan Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Aplikasi Go-Jek Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

**The Influence of E-Service Quality, Price, and Advertising on Customer Satisfaction of Go-Jek Application Transportation Services for Students of Muhammadiyah University of Sidoarjo**

Nama : Yuris Firmansyah  
Nim : 182010200234

Dosen pembimbing

Dra. Lilik Indiyani. M.M

Dosen penguji

Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE. M.MT  
Dewi Komala Sari, S.E., M.M

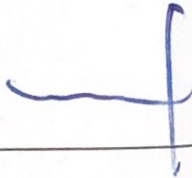
**Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Februari, 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh E-Service Quality, Harga, Dan Iklan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Jasa Transportasi Aplikasi Go-Jek Pada Mahasiswa  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Nama : Yuris Firmansyah  
Nim : 182010200234

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Dra. Lilik Indiyani. M.M  
NIDN: 0706036301



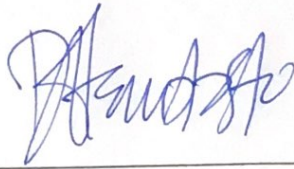
---

Dosen Penguji 1  
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE. M.MT  
NIDN: 0707048003



---

Dosen Penguji 2  
Dewi Komala Sari, S.E., M.M  
NIDN 0729097701



---

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., MM  
NIDN. 0715067304



---



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



---



Tanggal ujian  
( 11 / 10 / 2022 )

Tanggal Lulus  
( 29 / 05 / 2023 )

## DAFTAR ISI

I.	Abstrak.....	1
II.	Pendahuluan.....	1
III.	Metode.....	2
IV.	Hasil Dan Pembahasan.....	4
V.	Kesimpulan.....	8
VI.	Ucapan Terimakasih.....	9
VII.	Referensi.....	9



## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Yuris Firmansyah  
NIM : 182010200234  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial

### DAN

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Indayani, MM  
NIK/NIP : 970031  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh E-Service Quality, Harga, Dan Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Jasa Transportasi Aplikasi Go-Jek Pada Mahasiswa Universitas  
Muhammadiyah Sidoarjo

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Keputusan Pembelian

### 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\*:

Y **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

Sidoarjo, 02 Juni 2023  
Mahasiswa

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

  
( Yuris Firmansyah )  
NIM. 182010200234

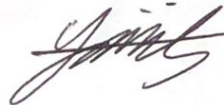
\*Centang salah satu.

**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 E-Service Quality, Harga, Dan Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Aplikasi Go-Jek Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah 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, 6 Juli 2023



Yuris Firmansyah

182010200234