



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

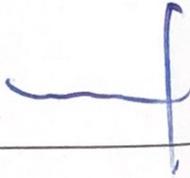
**Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2022**

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

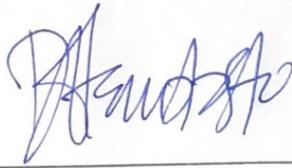
Dosen Pembimbing
Dra. Lilik Indiyani. M.M
NIDN: 0706036301



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

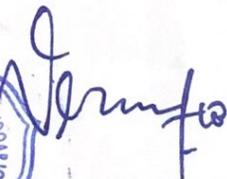


Dosen Penguji 2
Dewi Komala Sari, S.E., M.M
NIDN 0729097701



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*:

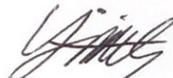
- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal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