



Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan, Harga dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek

Public Perseption of Service Quality, Price and Word Of Mouth on Consumer Satisfaction with Gojek users

Inzani Nur Sa'adah
192010200059

Dosen Pembimbing
Detak Prapanca, S.E., M.M.

Dosen Penguji 1
Dewi Komala Sari, SE., MM

Dosen Penguji 2
Muhammad Yani, SE., MM

**Manajemen
Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan, Harga dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek
Nama Mahasiswa : Inzani Nur Sa'adah
NIM : 192010200059

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Detak Prapanca, S.E., M.M.)

Dosen Penguji 1
(Dewi Komala Sari, SE., MM)

Dosen Penguji 2
(Muhammad Yani, SE., MM)

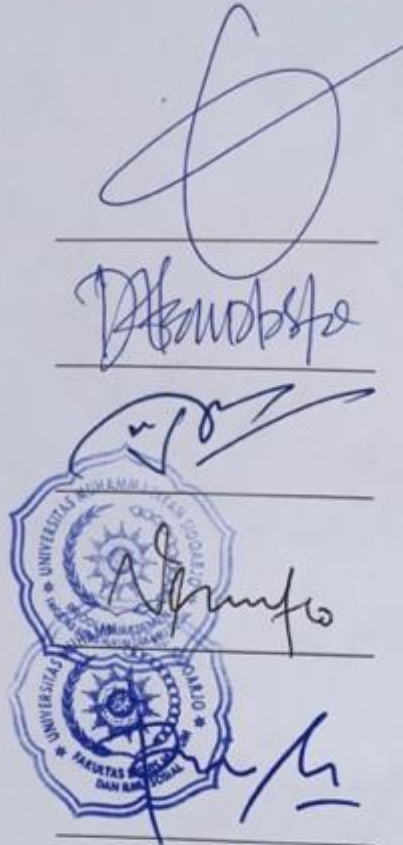
Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Dr. Vera Firdaus, S., Psi., M.M)
NIDN. 0715067304

Dekan
(Poppy Febriana, S.Sos.,M.Med.Kom)
NIP. 0711028001

Tanggal Ujian
(27/07/2023)

Tanggal Lulus
(15/08/2023)



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
I.Pendahuluan.....	1
Rumusan Masalah.....	3
Pertanyaan Penelitian.....	3
Kategori SDGs.....	3
II.Literature Riview.....	3
III. Metode.....	5
IV.Hasil Dan Pembahasan	6
V. Simpulan.....	13
Ucapan Terima Kasih	13
Referensi	13

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama Mahasiswa : Inzani Nur Sa'adah
NIM : 192010200059
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Detak Prapanca, SE., MM.
NIP/NIK : 218620
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian :

Judul : Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan, Harga dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Word of Mouth , Kepuasan Konsumen.

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

(Detak Prapanca, SE., MM.)
NIP/NIK: 218620

Sidoarjo, 11 Juli 2023

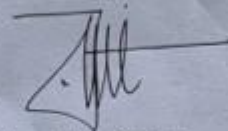


**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **"Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan, Harga dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek"** 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, 11 Juli 2023



Inzani Nur Sa'adah
192010200059