



Optimalisasi *E-Service Quality*, *Customer Trust* dan *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* pada PT. Lembaga Sahabat Petani

Optimization E-Service Quality, Customer Trust, and Brand Image To Customer Loyalty On PT. Lembaga Sahabat Petani

Indah Masruroh, S.M.

192010200175

Dosen Pembimbing

Sumartik, S.E.,M.M.

Dosen Penguji

Dewi Komala Sari, SE.,MM

Dr. Vera Virdaus, S.Psi.,MM

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Optimalisasi *E-Service Quality*, *Customer Trust* dan *Brand Image*
Terhadap *Customer Loyalty* pada PT. Lembaga Sahabat Petani
Nama Mahasiswa : Indah Masruroh
NIM : 192010200175

Dosen Pembimbing
Sumartik, SE.,MM

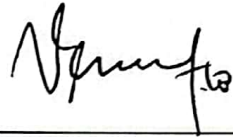
Disetujui oleh



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




Dosen Penguji 2
(Dr. Vera Firdaus, S.Psi.,MM)



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
(04 Agustus 2023)

Tanggal Lulus
(04 Agustus 2023)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI	ii
Abstrak	1
I. Pendahuluan	1
II. Literatur Review	3
III. Metode	5
IV. Hasil dan Pembahasan	6
Simpulan.....	13
Ucapan Terimakasih.....	13
DAFTAR PUSTAKA	14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Indah Masruroh
NIM : 192010200175
Program Studi : Manajemen
Fakultas : FBHIS

DAN

Dosen Pembimbing : Sumartik, S.E.,M.M
NIK/NIP : 0701038103
Program Studi : Manajemen
Fakultas : FBHIS

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : *Optimalisasi E-Service Quality, Customer Trust dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty* pada PT. Lembaga Sahabat Petani.

Kata Kunci : *e-service quality; customer trust; brand image; customer loyalty*

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



Sumartik, S.E.,M.M.
0701038103

Sidoarjo, (22 Agustus 2023)

Mahasiswa



Indah Masruroh
192010200175

*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 "**Optimalisasi E-Service Quality, Customer Trust dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty pada PT. Lembaga Sahabat Petani**" 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, 22 Agustus 2023



Indah Masruroh

192010200175