



Analisis Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Pegadaian Cabang Sidoarjo

Analysis of Service Quality, Brand Image, and Promotion on the Level of Customer Satisfaction at Pegadaian Sidoarjo Branch

Intan Rachmawati

192010200374

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

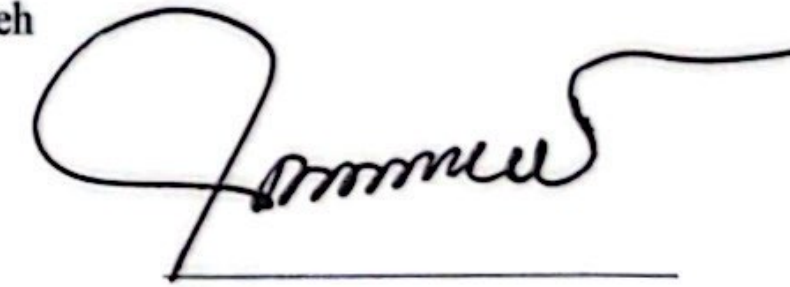
Agustus, 2023

LEMBAR PENGESAHAN

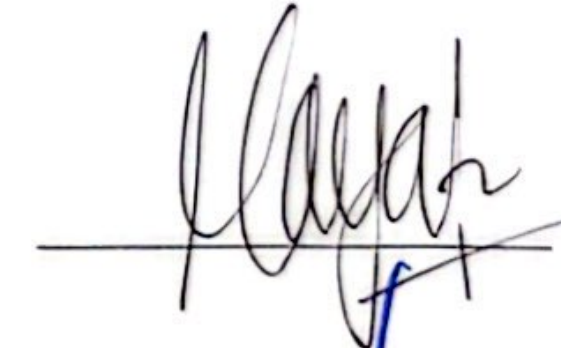
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Pegadaian Cabang Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Intan Rachmawati
NIM : 192010200374

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Misti Hariasih, SE., MM
NIP. 0706026305



Dosen Penguji 1
Herlinda Maya Kumala Sari, SE., MM
NIDN. 0725109002

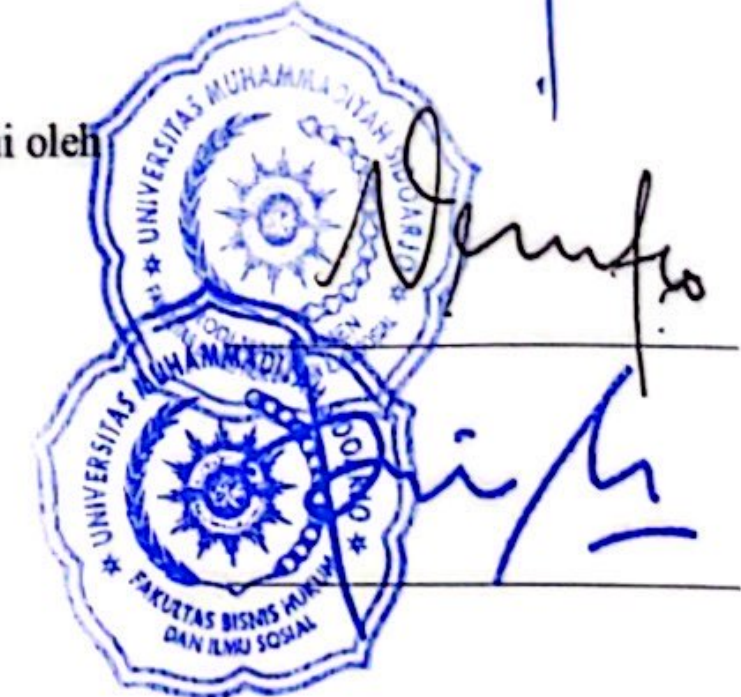
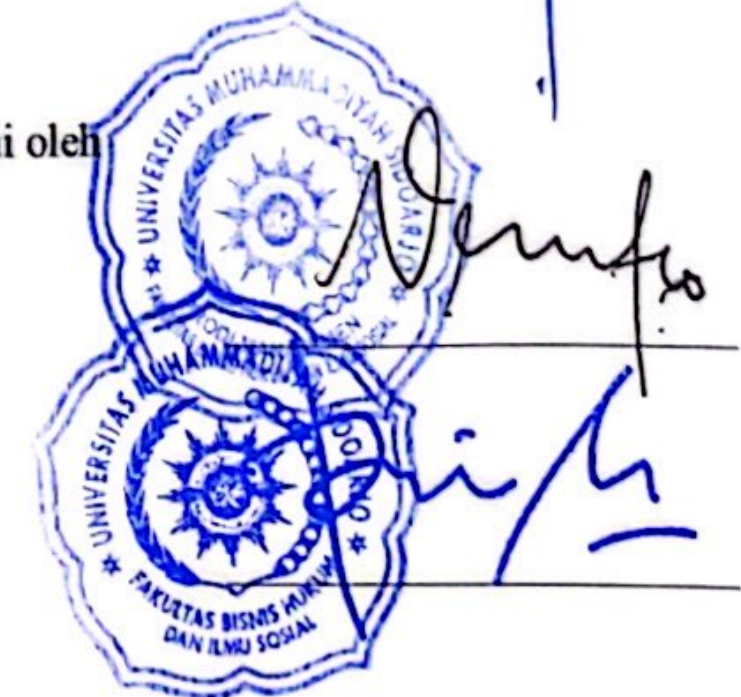


Dosen Penguji 2
Dra. Lilik Indayani, MM
NIDN. 0706036301



Diketahui oleh

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

Dekan
Popy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian
(23 Agustus 2023)

Tanggal Lulus
(23 Agustus 2023)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL ARTIKEL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
I. Pendahuluan.....	1
Literatur Review.....	3
II. Metode Penelitian.....	4
Kerangka Konseptual.....	4
Hipotesis Penelitian.....	5
Definisi Operasional.....	5
Jenis dan Sumber Data.....	5
Lokasi Penelitian.....	5
Populasi dan Sampel.....	5
Teknik Analisis Data.....	6
III. Hasil dan Pembahasan.....	6
IV. Simpulan.....	14
DAFTAR PUSTAKA.....	15

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Intan Rachmawati
NIM : 192010200374
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Misti Hariasih, SE., MM
NIK/NIP : 0706026305
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Pegadaian Cabang Sidoarjo
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Brand Image, Promosi dan Tingkat 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



Misti Hariasih, SE., MM
NIP/NIK. 0706026305

Sidoarjo, 8 Agustus 2023
Mahasiswa



Intan Rachmawati
NIM. 192010200374

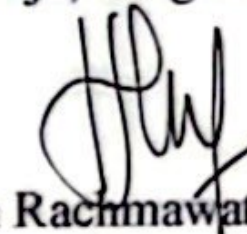
*Centang salah satu.

**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 "**Analisis Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Pegadaian Cabang 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, 8 Agustus 2023



Intan Rachmawati
NIM. 192010200374