



---

**Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) di Wilayah Jawa Timur**

*Improving Service Quality, Timeliness and Prices on Customer Satisfaction at Jet & Tony Express (J&T) Companies in East Java Region*

Mochammad Ardiyan Firmansyah  
192010200366

Dosen Pembimbing  
Misti Hariasih, SE. MM.

Dosen Penguji 1  
Dra. Lilik Indayani, MM.

Dosen penguji 2  
Muhammad Yani, S.E., M.M.

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Agustus, 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) di Wilayah Jawa Timur  
Nama Mahasiswa : Mochammad Ardiyan Firmansyah  
NIM : 192010200366

Disetujui oleh

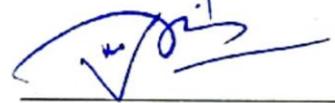
Dosen Pembimbing  
Misti Hariasih, SE. MM.  
NIDN. 0706026305



Dosen Penguji 1  
Dra. Lilik Indayani, MM.  
NIDN. 0706036301



Dosen Penguji 2  
Muhammad Yani, S.E., M.M.  
NIDN. 0723048506



Diketahui oleh

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



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

Tanggal Ujian  
( 23 - 08 - 2023 )

Tanggal Lulus  
( 23 - 08 - 2023 )

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK .....	1
I. PENDAHULUAN.....	1
II. METODE PENELITIAN.....	4
III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
IV. SIMPULAN .....	11
V. TERIMAKASIH .....	11
VI. REFERENSI .....	11

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	5
Tabel 2.....	5
Tabel 3.....	6
Tabel 4.....	6
Tabel 5.....	7
Tabel 6.....	7
Tabel 7.....	8
Tabel 8.....	8
Tabel 9.....	9
Tabel 10.....	10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .....	4
----------------	---

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mochammad Ardiyan Firmansyah  
NIM : 192010200366  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

### DAN

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

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

Judul : Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) di Wilayah Jawa Timur

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Ketepatan Waktu, Harga

### TELAH:

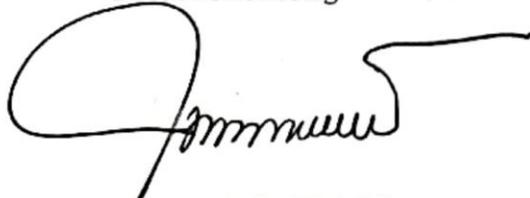
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

### 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.

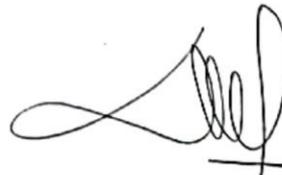
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Misti Hariasih, SE, MM.  
NIP. 0706026305

Sidoarjo, (23 /08/ 2023)  
Mahasiswa



Mochammad Ardiyan Firmansyah  
NIM. 192010200366

\*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 **“Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) di Wilayah Jawa Timur”** 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, 23 Agustus 2023



Moch. Ardiyan Firmansyah  
NIM 192010200366