



Peran Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia

The Role of Service Quality, Price, and Brand Image on Consumer Satisfaction at PT. Indonesian post

Hafshah Jamilah
192010200210

Dosen Pembimbing
Dr. Supardi, SE., MM

Dosen Penguji I
Dra. Lilik Indayani, MM

Dosen Penguji II
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE., M.MT

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan
Konsumen pada PT. Pos Indonesia
Nama Mahasiswa : Hafshah Jamilah
Nim : 192010200210

Disetujui oleh


Dosen Pembimbing
Dr. Supardi, SE., MM



Dosen Penguji I
Dra. Lilik Indayani, MM



Dosen Penguji II
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE., M.MT



Ketua Program Studi
Dr. Vera Firdaus, S. Psi., MM
NIDN. 0715067304 / NIK. 220652

Diketahui oleh





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





Tanggal Ujian
(21/08/2023)

Tanggal Lulus
(21/08/2023)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
I. Pendahuluan	1
Rumusan Masalah	3
Pertanyaan Penelitian	3
Kategori SDGs.....	3
II. Kajian Teoritis	3
III. Metode	4
IV. Hasil Pembahasan	5
V. Simpulan.....	11
Ucapan Terimakasih.....	11
DAFTAR PUSTAKA.....	11

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Hafshah Jamilah
NIM : 192010200210
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial (FBHIS)

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Supardi, SE., MM
NIDN : 0708106004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial (FBHIS)

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Peran Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Citra Merek, PT. Pos Indonesia

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan 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 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 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



(Dr. Supardi, SE., MM)
NIDN. 0708106004

Sidoarjo, (14/08/2023)
Mahasiswa



(Hafshah Jamilah)
NIM. 192010200210

*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 Layanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia”** 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 Referensi 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, Agustus Tahun 2023



Hafshah Jamilah
NIM. 192010200210