



## **Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Repurchase Intention Pada Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo**

*Quality of Service, Price and Security on Customer Satisfaction and Their Impact on Repurchase Intention at the Pos Indonesia Office in the City of Sidoarjo*

Muhammad Fikri Bariq Zain  
192010200449

Dosen Pembimbing  
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT.

Dosen Pengaji  
Rizky Eka Febriansah, S.Mb., M.SM.  
Herlinda Maya Kumala Sari, S.E., M.M.

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

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
November, 2023**

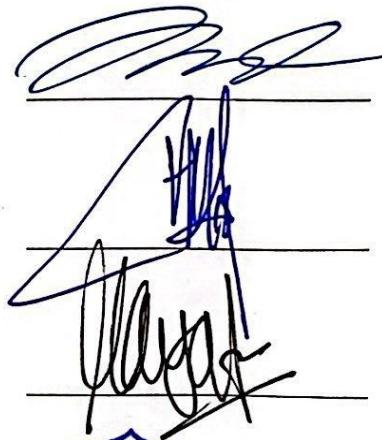
## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Repurchase Intention Pada Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo

Nama Mahasiswa : Muhammad Fikri Bariq Zain  
NIM : 192010200449

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
( Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT. )



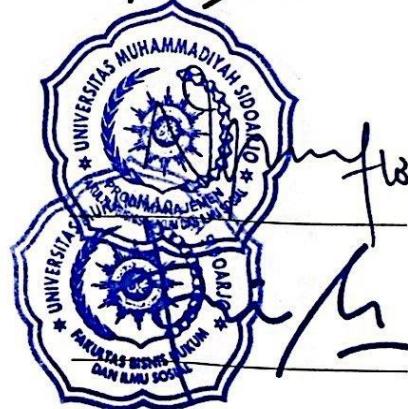
Dosen Penguji 1  
( Rizky Eka Febriansah, S.Mb., M.SM. )

Dosen Penguji 2  
( Herlinda Maya Kumala Sari, S.E., M.M. )

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  
( 28 / 11 / 2023 )

Tanggal Lulus  
( 28 / 11 / 2023 )

## **DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
I. Pendahuluan.....	1
II. Literature Review .....	3
III. Metode .....	5
IV. Hasil dan Pembahasan.....	6
V. Simpulan .....	13
Ucapan Terima Kasih .....	14
Referensi .....	15

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Muhammad Fikri Bariq Zain  
NIM : 192010200449  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial  
**DAN**  
Dosen Pembimbing : Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT.  
NIDN : 0707048003  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

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

Judul : Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Repurchase Intention Pada Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo  
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Repurchase Intention

### 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

( Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT. )  
NIDN. 0707048003

Sidoarjo, 09 November 2023  
Mahasiswa

( Muhammad Fikri Bariq Zain )  
NIM. 192010200449

**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 "**Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Repurchase Intention Pada Kantor Pos Indonesia Kota 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, November 2023



Muhammad Fikri Bariq Zain  
NIM. 192010200449