



---

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Di Sidoarjo**

*The Influence of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction and Loyalty in J&T Express Delivery Services in Sidoarjo*

Muhammad Fajar Hidayatur Rochman  
182010200260

Dosen Pembimbing

Misti Hariasih, SE., MM

Dosen Penguji

Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT  
Mas Oetarjo S.E M.M BKP

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Februari, 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Di Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Muhammad Fajar Hidayatur Rochman  
NIM : 182010200260

Disetujui oleh

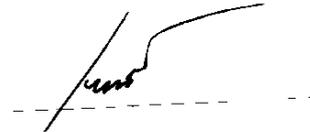
Dosen Pembimbing  
Misti Hariasih, SE., MM  
NIDN. 0706026305



Dosen Penguji 1  
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT  
NIDN. 0707048003

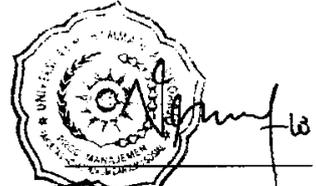


Dosen Penguji 2  
Mas Oetarjo S.E M.M BKP  
NIDN. 0702036207



Diketahui oleh

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



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



Tanggal Ujian  
(                      2024 )

Tanggal Lulus  
(                      2024 )

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| SAMPUL .....   | i   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | ii  |
| DAFTAR ISI .....   | iii |
| SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH.....   | iv  |
| PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI<br>SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA..... | v   |
| ABSTRAK.....   | 1   |
| I. PENDAHULUAN .....   | 1   |
| II. METODE.....  | 4   |
| III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....  | 5   |
| IV. SIMPULAN DAN SARAN.....  | 11  |
| V. UCAPAN TERIMA KASIH .....   | 11  |
| REFRENSI .....   | 12  |

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di

bawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Muhammad Fajar Hidayatur Rochman

NIM : 182010200260

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

### DAN

Dosen Pembimbing : Misti Hariasih, S.E., M.M.NIK

NIP : 0706026305

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Di Sidoarjo

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

### 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.

**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

Sidoarjo, (20/02/2024)

Mahasiswa



Misti Hariasih, S.E., M.M.  
NIP. 0706026305



Muhammad Fajar Hidayatur Rochman  
NIM. 19010200408

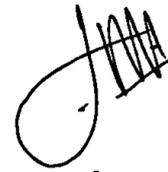
\*Centang salah satu.

**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 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Di 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, 20 Februari 2024



Muhammad Fajar Hidayatur

