



Pengaruh Citra merek, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penggunaan Jasa Grab di Sidoarjo
The Influence of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction when Using Grab Services in Sidoarjo

Afifah Rahmawati
202010200243

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, SE.,MM

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

Dosen Penguji 2
Mas Oetarjo, SE.MM.BKP

Progam Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni, 2024

LEMBAR PENGESAHAN

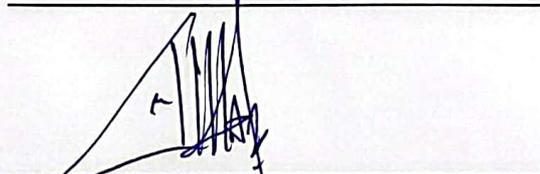
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengguna Jasa Grab di Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Afifah Rahmawati
NIM : 2020102002

Disetujui Oleh

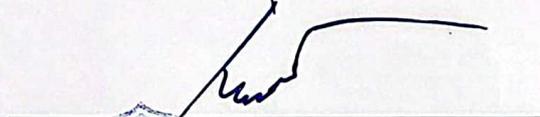
Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, SE.,MM
NIDN. 0729097701



Dosen Penguji 1
Rizky Eka Febriansah, S.Mb.,M.SM
NIDN. 0705028802

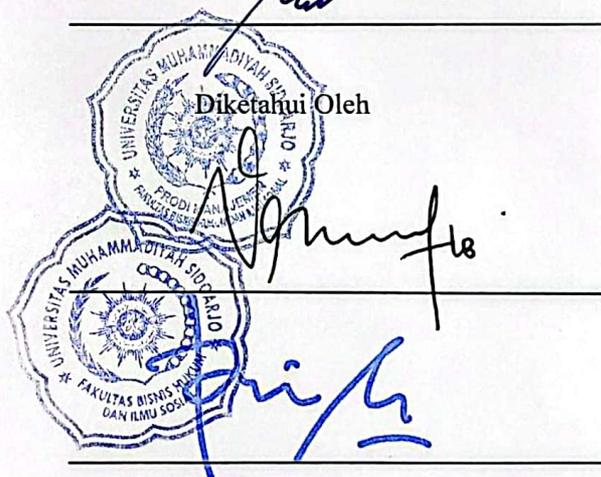


Dosen Penguji 2
Mas Oetarjo, SE.MM.BKP
NIDN. 0702036207



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

Diketahui Oleh



Dekan
Poppy Febriana, M. Med. Kom.,
NIDN. 07110280001

Tanggal Ujian
(4/06/2024)

Tanggal Lulus
(4/06/2024)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN.....	1
II. LITERATUR REVIEW	5
III. METODE	8
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. Hasil Penelitian	9
B. Hasil Analisis Data	10
C. Pembahasan	13
V. KESIMPULAN.....	15
VI. UCAPAN TERIMA KASIH	15
DAFTAR PUSTAKA.....	16

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Afifah Rahmawati
NIM : 202010200243
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari, SE., MM
NIK/NIP : 0729097701
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Grab di Sidoarjo.
Kata Kunci : *Brand image, Service quality, customer value, Customer Satisfaction*

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



(Dewi Komala Sari, SE., MM)
NIDN. 0729097701

Sidoarjo, (21/05/2024)
Mahasiswa



(Afifah Rahmawati)
NIM. 202010200243

*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 Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Grab 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, 21 Mei 2024



Afifah Rahmawati

NIM. 202010200243