



Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo

The Influence Of Product Quality, Service Quality and Customer Trust On Customer Satisfaction at Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo

Yulita Tri Arini
212010200251

Dosen Pembimbing
Dr. Kumara Adji Kusuma S.Fil.I., CIFP

Dosen Penguji 1
Misti Hariasih, SE., MM

Dosen Penguji 2
Rizky Eka Febriansyah, S.Mb., M.SM

TUGAS AKHIR ARTIKEL

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Yulita Tri Arini
NIM : 212010200251

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dr. Kumara Adji Kusuma S.Fil.I., CIFP)
NIDN. 0705107805



Dosen Penguji 1
(Misti Hariasih, SE., MM)
NIDN. 0706026305

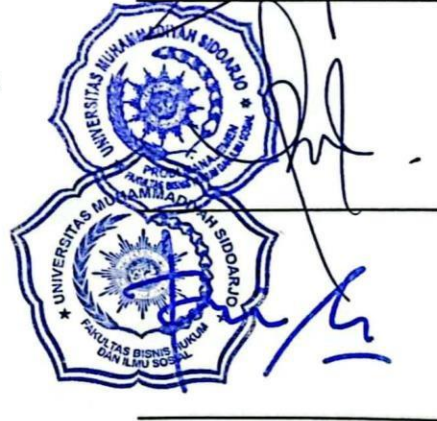



Dosen Penguji 2
(Rizky Eka Febriansyah, S.Mb., M.SM)
NIDN. 0705028802



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Mochamad Rizal Yulianto, SE., MM)
NIDN. 0716078804

Dekan
(Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom)
NIDN. 07110280001

Tanggal Ujian

(/ /)

Tanggal Lulus

(/ /)

DAFTAR ISI

A. Bagian Penelitian

1. Sampul
2. Lembar Pengesahan
3. Daftar Isi

B. Bagian Isi

1. Judul
2. Abstrak
3. Pendahuluan
4. Literatur Review
5. Metode Penelitian
6. Hasil Dan Pembahasan
7. Simpulan
8. Ucapan Terima Kasih
9. Referensi

C. Pernyataan

1. Pernyataan Publikasi Ilmiah
2. Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi serta Pelimpahan Hak Cipta

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Yulita Tri Arini
NIM : 212010200251
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Kumara Adji Kusuma S.Fil.I., CIFP
NIK/NIP : 0705107805
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo
Kata Kunci : Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepercayaan Pelanggan; Kepuasan 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. 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.

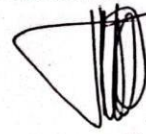
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Dr. Kumara Adji Kusuma S.Fil.I., CIFP)
NIP/NIK. 0705107805

Sidoarjo, (24/02/2025)
Mahasiswa



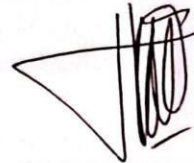
(Yulita Tri Arini)
NIM. 212010200251

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 Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati 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, 24 Februari 2025



**Yulita Tri Arini
NIM. 212010200251**