



---

**Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan Purna Jual, dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone**

*The Influence of Product Innovation, After Sales Service Quality, and Brand Trust on Consumer Satisfaction of iPhone Users*

Duta Atma Jati Aji Nugroho S.M  
222010200014

Dosen Pembimbing  
Dr. Sumartik, S.E., M.M

Dosen Penguji  
Misti Hariasih, S.E., M.M  
Rifdah Abadiyah, S.E. MSM CHCM., Dr

**Program Studi**  
**Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**  
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**  
**Januari, 2026**

## DAFTAR ISI

Judul .....	1
Abstrak .....	1
Pendahuluan.....	1
Literature Review .....	4
Metode .....	7
Hasil dan Pembahasan .....	10
Kesimpulan.....	16
Ucapan Terima Kasih.....	16
Daftar Pustaka .....	17

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan Purna Jual dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone  
Nama Mahasiswa : Duta Atma Jati Aji Nugroho  
NIM : 222010200014

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Dr. Sumartik, S.E., M.M  
NIDN. 0701038103

Dosen Penguji 1  
Misti Hariasih, S.E., M.M  
NIDN. 0706026305

Dosen Penguji 2  
Rifdah Abadiyah, S.E. MSM CHCM., Dr  
NIDN. 0705027502

Diketahui oleh

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

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



Tanggal Ujian  
( 28 - 01 - 2026 )

Tanggal Lulus  
( 28 - 01 - 2026 )

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Duta Atma Jati Aji Nugroho  
NIM : 222010200014  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Dr. Sumartik, SE., MM  
NIK/NIP : 0701038103  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

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

Judul : Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan Purna Jual dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone  
Kata Kunci : Inovasi Produk, Kualitas Layanan Purna Jual, Kepercayaan Merek, Kepuasan Konsumen.

**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. Sumartik, SE., MM)  
NIP/NIK. 0701038103

Sidoarjo, (23/01/2026)  
Mahasiswa



(Duta Atma Jati Aji Nugroho)  
NIM. 222010200014

**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 **“Judul Karya Ilmiah Tugas Akhir”** 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, 23 Januari 2026



Duta Atma Jati Aji Nugroho  
222010200014